

**PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA “FERRELECTRICOS MAXWELL” DE LA CIUDAD DE PEREIRA
PARA CONTRIBUIR EN SU CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

MARIA CAMILA HERNANDEZ LOPEZ

LEIDY VIVIANA PEREZ ECHEVERRY

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA, RISARALDA**

2020

**PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA “FERRELECTRICOS MAXWELL” DE LA CIUDAD DE PEREIRA
PARA CONTRIBUIR EN SU CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

AUTORAS

**MARIA CAMILA HERNANDEZ LOPEZ
Cod. 1089197336**

**LEIDY VIVIANA PEREZ ECHEVERRY
Cod. 1088013392**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE
INGENIERAS INDUSTRIALES**

DIRECTOR

ING. JHON ALEXANDER POSADA AGUIRRE

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA, RISARALDA**

2020

DEDICATORIA

Definitivamente a Dios nuestro señor, por permitirme llegar hasta este momento y lograr culminar con éxito esta etapa profesional; a mi madre que ha dedicado toda su vida a sacarme adelante, por ser mi fortaleza cuando mi fuerza se agotaba y mi mayor ejemplo de esfuerzo, dedicación y amor; a mi hermana por ser mi apoyo incondicional, por escucharme y aconsejarme; a mi sobrino por ser el regalo más bonito de la vida y por su alegría infinita. A mi familia, amigos y compañeros por apoyarme en todo momento y compartir conmigo momentos muy gratos y también difíciles a lo largo de mi carrera y mi vida. A mis profesores que aportaron todos sus conocimientos y experiencias. A todos ellos que confiaron y creyeron en mí y en que lo podía lograr.

María Camila Hernández López

Dedico este trabajo a Dios en primer lugar por haber permitido que culminara con éxito mi carrera; a mi esposo, a mis hijos, a mis padres y a mi hermana porque me han acompañado en el proceso y han confiado plenamente en que lo lograría, a mis abuelos a los cuales agradezco por su crianza, por su constante motivación y apoyo. También es una dedicatoria para todos aquellos que aportaron conocimientos y experiencias en el tiempo transcurrido, a docentes, parientes y compañeros que confiaron en mí.

Leidy Viviana Pérez Echeverry

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos por su gran aporte para nuestra formación como ingenieras integras y competitivas, en el ámbito social y profesional a:

- La Universidad Tecnológica de Pereira, por permitirnos pertenecer a tan admirable institución
- La Facultad de Ingeniería industrial por acompañarnos en el proceso académico y en la culminación de este sueño
- Los docentes por exponer sus conocimientos y mostrar el camino apropiado para triunfar en la vida profesional
- Jhon Alexander Posada por guiarnos en este trayecto y en la ejecución del trabajo de grado
- Ferrelectricos Maxwell por ofrecernos la oportunidad de realizar este trabajo en su empresa y por el apoyo incondicional para la construcción de este proyecto
- Nuestras familias por su acompañamiento y confianza durante toda la carrera

TABLA DE CONTENIDO

1	SELECCIÓN Y DEFINICION DEL TEMA.....	5
1.1	TITULO.....	5
1.2	AREAS DE INVESTIGACION	5
1.3	MATERIAS DE INVESTIGACION.....	5
2	INTRODUCCION.....	6
3	PROBLEMA DE INVETIGACION.....	7
3.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
3.1.1	SITUACION ACTUAL	7
3.1.2	SÍNTOMAS Y CAUSAS	8
3.1.3	PRONÓSTICO	8
3.1.4	CONTROL AL PRONÓSTICO.....	8
3.1.5	LOCALIZACIÓN DE FERRELECTRICOS MAXWELL.....	9
3.2	FORMULACION DEL PROBLEMA	10
3.3	SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	11
4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
4.1	OBJETIVO GENERAL	12
4.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
5	JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	13
6	MARCOS DE REFERENCIA	14
6.1	MARCO TEÓRICO.....	14
6.1.1	TEORÍA CIENTÍFICA	14
6.1.2	TEORÍA CLÁSICA.....	16
6.1.3	TEORÍA HUMANISTA.....	17
6.1.4	TEORÍA BUROCRÁTICA.....	18
6.1.5	TEORÍA ESTRUCTURALISTA.....	19
6.1.6	PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	21
6.1.7	TEORÍA DE SALARIOS.....	23
6.1.8	ENDOMARKETING.....	24
6.2	MARCO CONCEPTUAL.....	25
6.3	MARCO ESPACIAL	28
6.4	MARCO TEMPORAL.....	28
6.5	MARCO LEGAL	29

7	HIPOTESIS DEL TRABAJO	30
7.1	PRIMER GRADO.....	30
7.2	SEGUNDO GRADO.....	30
8	ASPECTO METODOLOGICO	31
8.1	TIPO DE ESTUDIO	31
8.1.1	EXPLORATORIO	31
8.1.2	DESCRIPTIVO	31
8.2	METODO DE INVESTIGACION	32
8.2.1	METODO DE OBSERVACION	32
8.2.2	METODO DEDUCTIVO.....	33
8.3	FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	33
8.3.1	FUENTES SECUNDARIAS.....	33
8.3.2	FUENTES PRIMARIAS.....	34
8.4	TRATAMIENTO DE LA INFORMACION	35
8.4.1	ANALISIS DE LA INFORMACION	36
9	CRONOGRAMA DE TRABAJO	36
9.1	DIAGRAMA DE GANT.....	37
10	PRESUPUESTO.....	37
11	DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACION.....	38
11.1	ANALISIS INTERNO	38
11.2	ANALISIS EXTERNO	39
11.3	MATRIZ DOFA	40
11.4	CHECK LIST DE LA COMPETENCIA.....	40
12	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	41
12.1	MISION.....	42
12.2	VISION	42
12.3	PRINCIPIOS.....	42
13	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	43
13.1	ORGANIGRAMA FERRELECTRICOS MAXWELL.....	44
14	MANUAL DE FUNCIONES.....	44
15	MEDICION DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FERRELECTRICOS MAXWELL.....	51
15.1	EVALUACION CUANTITATIVA DEL DESEMPEÑO	51
15.2	EVALUACION CUALITATIVA DEL DESEMPEÑO	52

16	ASIGNACION SALARIAL ADECUADA PARA LOS CARGOS ASIGNADOS DEPENDIENDO SUS FUNCIONES EN LA EMPRESA FERRELECTRICOS MAXWELL	56
17	PROPONER UN PLAN DE ENDOMARKETING BASICO, PARA MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES LABORALES.....	62
18	BOBLIOGRAFIA.....	68

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. PRESUPUESTO	38
Tabla 2. CHECK LIST DE LA COMPETENCIA.....	41
Tabla 3. MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE	46
Tabla 4. MANUAL DE FUNCIONES DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO	47
Tabla 5. MANUAL DE FUNCIONES DEL ASESOR COMERCIAL	48
Tabla 6. MANUAL DE FUNCIONES DEL OPERARIO DE LOGISTICA.....	49
Tabla 7. MANUAL DE FUNCIONES DEL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO	50
Tabla 8. PROPUESTA DE EVALUACION CUANTITATIVA.....	52
Tabla 9. DEFINICION DE FACTORES Y GRADOS.....	53
Tabla 10. PROPUESTA DE EVALUACION CUALITATIVA.....	55
Tabla 11. CLASIFICACION SALARIAL.....	56
Tabla 12. CLASIFICACION POR SUB-FACTORES	57
Tabla 13. ASIGNACION SALARIAL	58
Tabla 14. ASIGNACION TOTAL	58
Tabla 15. RANGOS DE CLASIFICACION SALARIAL.....	61
Tabla 16. CLASIFICACION SALARIAL	61
Tabla 17. INVERSION INICIAL.....	64
Tabla 18. TENDENCIA Y PROYECCION DE VENTAS.....	65
Tabla 19. COSTOS MANO DE OBRA AÑO 1.....	65
Tabla 20. COSTOS MANO DE OBRA AÑO 2.....	66
Tabla 21. COSTOS MANO DE OBRA AÑO 3.....	66
Tabla 22. COSTOS MANO DE OBRA AÑO 4.....	66
Tabla 23.COSTOS MANO DE OBRA AÑO 5.....	66
Tabla 24.COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 1.....	67
Tabla 25.COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 2.....	67
Tabla 26. COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 3.....	67
Tabla 27. COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 4.....	67
Tabla 28.COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 5.....	63
Tabla 29. TABLA DE AMORTIZACION DEL PRESTAMO	63
Tabla 30.RECURSOS FISICOS.....	64
Tabla 31.FLUJO DE CAJA	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. MAPA DEL EJE CAFETERO	9
Figura 2. MAPA PEREIRA, RISARALDA	10
Figura 3. MAPA FERRELECTRICOS MAXWELL	28
Figura 4. DIAGRAMA DE GANT	37
Figura 5. GRAFICA EXPONENCIAL DE SALARIOS	59
Figura 6. GRAFICA LINEAL DE SALARIOS.....	59
Figura 7. GRAFICA LOGARITMICA DE SALARIOS	58
Figura 8. GRAFICA POLINOMICA DE SALARIOS.....	58
Figura 9. GRAFICA POTENCIAL DE SALARIOS	58

Resumen

El presente trabajo de grado muestra la importancia de un plan estratégico para la empresa FERRELECTRICOS MAXWELL con el fin de mejorar sus funciones administrativas, y lograr su crecimiento y rentabilidad; además que se puedan medir y generar nuevas oportunidades.

Inicialmente se definieron las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades junto con un check list con el propósito de tener un diagnóstico de la empresa, y así eliminar las debilidades, minimizar las amenazas y potenciar las fortalezas aprovechando las oportunidades; sobre esta base se establecieron los objetivos y las estrategias para producir el mejoramiento organizacional, que deberán ser evaluados permanentemente hasta su ejecución total.

Dentro de la planificación estratégica se formuló la misión, visión y valores de la organización, que constituyen la cultura e identidad organizacional, estructurándose como una empresa que puede alcanzar grandes logros; además se planteó una reestructuración organizacional que permita el crecimiento y reconocimiento de la empresa.

ABSTRACT

This paper describes how by implementing an effective strategic plan, FERRELECTRICOS MAXWELL will be able to improve its administrative functions thus achieving sustainable growth and profitability. Firstly in order to produce the strategic plan, a SWOT analysis was completed in order to identify the company's strengths, weaknesses, threats and opportunities and optimize its internal resources to obtain a competitive advantage and improve its financial performance. However, the company will have to regularly review its strategy in order to ensure it remains aligned to the needs of the external environment. Subsequently, as part of the

strategic planning, the organization's vision and values were suggested which out will support the organization in the process of creating the right organizational culture and will help position itself as a company with great potential. Finally, the strategic plan suggests a reconstruction of the organization to expedite its growth.

1 SELECCIÓN Y DEFINICION DEL TEMA

1.1 TITULO

Propuesta de un Plan de Gestión Administrativo para la empresa “FERRELECTRICOS MAXWELL” de la ciudad de Pereira para contribuir en su crecimiento y desarrollo.

1.2 AREAS DE INVESTIGACION

Las áreas de investigación relacionadas en realizar un aporte en el desarrollo del siguiente trabajo son las mencionadas a continuación.

- Área de Administración General
- Área Financiera
- Área de Talento humano
- Área de mercadeo
- Área de producción

1.3 MATERIAS DE INVESTIGACION

- Administración
- Administración de Personal
- Administración de Salarios
- Ética
- Mercados 1
- Mercados 2

- Salud Ocupacional
- Seminario de Investigación
- Psicología Organizacional

2 INTRODUCCION

Ferrelectricos Maxwell es una empresa comercial de la ciudad de Pereira, dedicada a la distribución regional de productos de ferretería y de iluminación, las ventas se realizan al por mayor y al detal en ferreterías de pueblos y municipios pertenecientes a los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda, La compañía inició labores en el mes de octubre del año 2015 y hasta el momento cuenta con un buen número de clientes.

Actualmente, la compañía no tiene una estructura organizacional clara y formal, dada la importancia de la organización, la empresa reconoce la necesidad de crear un plan de gestión administrativa que permita contribuir con el crecimiento y el desarrollo de Ferrelectricos Maxwell.

Para realizar un plan de gestión administrativa, inicialmente se requiere conocimiento de la empresa, lo cual se realiza por medio de la recolección de la información, en este caso, es de suma importancia conocer el estado actual de la compañía, que permita proyectar la creación de dicho plan de gestión con el fin de planificar, organizar, direccionar y controlar el recurso humano y financiero, para garantizar la sostenibilidad y permanencia de la empresa en el sector comercial de la ciudad.

Luego de conocer los requerimientos de funcionamiento, se estará en la capacidad de diseñar el objetivo general y los objetivos específicos. El marco teórico expone diferentes teorías para analizar y llevar a cabo dicho trabajo.

Al finalizar este trabajo se espera tener una prospectiva clara de lo que la empresa requiere para optimizar el recurso humano y financiero de Ferrelectricos maxwell de la ciudad de Pereira

3 PROBLEMA DE INVESTIGACION

La falta de un plan de gestión administrativo no permite que la empresa visualice hacia dónde se dirige y cómo desea hacerlo, este trabajo de investigación permitirá plantear y delimitar el alcance del proyecto.

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1.1 SITUACION ACTUAL

Ferrelectricos Maxwell es una empresa que aunque lleva poco tiempo en el sector comercial, se ha dedicado a alcanzar la satisfacción y el reconocimiento por parte de los clientes. A pesar de su recorrido, continúa su manejo empírico en la administración, pero reconoce la necesidad de aplicar el estudio pertinente para realizar un plan de gestión administrativa basado en el conocimiento profesional.

3.1.2 SÍNTOMAS Y CAUSAS

Toda empresa, sin importar el tamaño, requiere una planificación de sus recursos que garantice el cumplimiento de los objetivos de la compañía, para Ferrelectricos Maxwell, es requisito conocer el recurso humano necesario para lograr satisfacer las necesidades de la empresa, el desconocimiento de las funciones y de cómo realizarlas genera un aumento en la carga laboral de los empleados, una menor eficiencia y eficacia para la organización y adicionalmente la falta de planificación no permite el crecimiento y el desarrollo de la empresa.

3.1.3 PRONÓSTICO

Una debida organización de la empresa Ferrelectricos Maxwell, permitirá aumentar la eficiencia y la eficacia, de lo contrario la empresa puede presentar problemas para satisfacer a los clientes actuales de la compañía y adicional a esto, se pueden presentar inconvenientes para incorporar clientes nuevos, lo cual representaría un estancamiento para esta.

3.1.4 CONTROL AL PRONÓSTICO

Teniendo en cuenta, el diagnóstico generado y tomando como base el conocimiento de algunas de las causas de la problemática que presenta la empresa Ferrelectricos Maxwell se debe realizar un análisis del estado actual de la empresa, con el propósito de encontrar medidas que permitan gestionar el recurso humano de manera adecuada, y plantear acciones acordes a mejorar la eficiencia y la eficacia de la compañía.

3.1.5 LOCALIZACIÓN DE FERRELECTRICOS MAXWELL

La localización de una empresa es esencial para su funcionamiento, Ferrelectricos Maxwell no cuenta con un local comercial para venta al público, por cuestiones de distribución la empresa requiere de una bodega de productos de iluminación y de ferretería en el centro del eje cafetero.

3.1.5.1 MACRO LOCALIZACIÓN

Ferrelectricos Maxwell determina que debe estar situado en el centro del eje cafetero, para facilitar el tiempo de acceso a cualquiera de los otros municipios del triángulo del café, por esta razón decide ubicarse en la ciudad de Pereira del departamento de Risaralda, una de las principales ciudades industriales y comerciales de la región. El eje cafetero es una de las zonas con mejor cubrimiento de servicios públicos del país, está ubicado en la mitad del eje industrial, entre Cali, Medellin y Bogota, lo que facilita el acceso a diferentes proveedores, a nivel regional se encuentra su mayor fortaleza, debido a que los municipios del triángulo cafetero, trabajan en equipo.

FIGURA 1. MAPA DEL EJE CAFETERO



Fuente: Milenioscuro. (29 de 11 de 2014). *Mapa de la Region del Eje Cafetero*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Eje_cafetero#/media/File:Mapa_del_Eje_Cafetero.svg

3.1.5.2 MICRO LOCALIZACIÓN

Ferrelectricos Maxwell requiere para su funcionamiento una calle con poco tráfico vehicular, y en el cual pueda estacionarse un camión de carga por determinado tiempo, esto por motivos de despacho y de recepción de mercancía, adicionalmente, el lugar tiene el tamaño ideal y la distribución adecuada para garantizar un espacio óptimo.

FIGURA 2. MAPA PEREIRA, RISARALDA



Fuente: Invías. (s.f.). *Mapa de Vías Departamentales*. Obtenido de Risaralda: http://www.colombiamania.com/AA_IMAGENES/mapas/dptos/risaralda/04_Risaralda-vias-zoom.jpg

3.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo la empresa “Ferrelectricos Maxwell” de la ciudad de Pereira mejorara en su desarrollo y crecimiento?

3.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Cómo realizar un análisis del estado actual de Ferrelectricos Maxwell que permita conocer la situación interna y externa de la empresa?
- ¿Cómo direccionar a Ferrelectricos Maxwell, de manera que guie a la empresa al logro de sus objetivos?
- ¿Cómo mejorar la estructura organizacional de Ferrelectricos Maxwell?
- ¿De qué manera se puede definir las funciones de los empleados de acuerdo con los cargos que existen en la empresa?
- ¿Cómo medir el rendimiento de los empleados y eficiencia de sus actividades?
- ¿Qué salario debería tener cada empleado dependiendo su cargo?
- ¿Cómo mejorar las condiciones laborales de los empleados de Ferrelectricos Maxwell de la ciudad de Pereira?
- ¿Cómo deducir el beneficio financiero generado por la empresa Ferrelectricos Maxwell?

4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de gestión administrativa para la empresa Ferrelectricos Maxwell de Pereira que contribuya en su crecimiento y desarrollo.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de la organización por medio de un análisis interno y externo que permitan identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa.
- Definir el direccionamiento estratégico de Ferrelectricos Maxwell.
- Crear una estructura organizacional con un sistema jerárquico que gestione el crecimiento de la compañía.
- Desarrollar el manual de funciones que facilite el desempeño de los empleados.
- Evaluar el desempeño por cargo de los empleados con el fin de conocer la eficiencia del recurso humano de la empresa
- Realizar la curva salarial de Ferrelectricos Maxwell garantizando un salario adecuado para el personal de la compañía.
- Proponer un plan de endomarketing básico, para mejoramiento de las condiciones laborales.
- Medir la eficiencia del equipo directivo por medio de un módulo financiero

5 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Este proyecto se lleva a cabo por la necesidad que surge en la empresa Ferrelectricos Mawxell, de tener una gestión administrativa necesaria para su adecuado funcionamiento, aprovechando los recursos que la compañía posee, y profundizando en conocimientos sobre gestión empresarial y procesos administrativos, que puedan determinar lo que la organización puede mejorar y lo que le falta para su desarrollo y su crecimiento.

A pesar, que son muchos los factores que afectan el desarrollo y el crecimiento de una empresa, un factor esencial es la gestión administrativa, debido a que este es el punto de partida y el sostén principal. Con el presente trabajo, se espera recolectar la información necesaria de Ferrelectricos Maxwell, para poder hallar un equilibrio entre las personas que se necesitan y el crecimiento a la par con el mercado actual, por lo cual es preciso tener conocimientos sobre administración y el manejo integral de una empresa.

Después, de conocer las fortalezas y las debilidades de Ferrelectricos Maxwell, se buscaran estrategias, que favorezcan el cumplimiento de los objetivos que se plantean en este proyecto, estos objetivos están enfocados en optimizar los recursos de forma eficiente y eficaz, para apoyar el crecimiento; la empresa necesita considerar metas que debe alcanzar y conocer el proceso para alcanzarlas, el reconocimiento de la necesidad de gestionar la administración con el fin de no permitir un estancamiento y por el contrario, planificar, organizar, direccionar y controlar los recursos de tal forma que su crecimiento sea continuo.

En un mercado donde cada vez se tiene más competencia es necesario cuidar y proteger los recursos con los que cuenta la empresa, crear una cultura orientada a un mejoramiento continuo que permita a la empresa reconocer las necesidades y avanzar hacia las metas y los objetivos planteados, cabe aclarar que estas metas y objetivos necesitan una evaluación constante para ser competitivos en el mercado al que pertenece.

6 MARCOS DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEÓRICO

Con el pasar del tiempo han surgido cambios importantes para la humanidad tanto en el aspecto tecnológico como social y claramente esto ha influido también en las organizaciones, en el diseño de las mismas y en las condiciones de trabajo. Para entender un poco más los cambios y procesos que han atravesado es necesario conocer las diferentes teorías que existen y que han influido para que surjan las organizaciones exitosas que se conocen en la actualidad.

A lo largo de la historia la administración ha sido definida por diferentes autores, y este concepto empezó a tomar fuerza a partir de la revolución industrial y debido al cambio que este hecho significó tanto en la industria como en la sociedad, esto impulsó a los administradores a buscar la forma de aprovechar los recursos al máximo.

6.1.1 TEORÍA CIENTÍFICA

Alrededor de 1903 Frederick W. Taylor, considerado “El padre de la administración científica”, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth desarrollaron un conjunto de principios sobre los cuales se basa la teoría científica. Se implementaron métodos científicos como la observación y la medición de los problemas de administración para lograr la eficiencia mediante el incremento de la producción y gracias a incentivos al trabajador por sus labores, este método se centra en la departamentalización y en los siguientes cuatro principios básicos.^{1 2 3}

¹ Riquelme Matías. Web y empresas (8 de julio de 2019). *¿Cuáles Son Las Teorías De La Administración?* Tomado de: <https://www.webyempresas.com/teorias-de-la-administracion/>

² Erra Carolina. (2001, junio 20). Taylor. Fundamentos y principios de la administración científica. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/taylor-fundamentos-y-principios-de-la-administracion-cientifica/>

³ Apuntes facultad (2011) *Teoría científica y principios de administración de Taylor*. Tomado de: <http://www.apuntesfacultad.com/teoria-cientifica-y-principios-de-administracion-de-taylor.html>

1. **Principio de planeación:** se definen procesos operativos más económicos y se establece la cantidad de trabajo que debe ser realizada por un trabajador en condiciones óptimas, es decir se cambia la improvisación por la planeación de los métodos basados en procedimientos científicos.

2. **Principio de preparación:** se realiza una selección científica y entrenamiento óptimo del trabajador, según Taylor debe realizarse una selección sistemática de acuerdo a las aptitudes de esta manera un trabajador resulta excelente para por lo menos un puesto de trabajo, además se debe tener en cuenta la preparación de máquinas y equipos necesarios para la producción.

3. **Principio de control:** aquí es donde se unen el estudio científico del trabajo y la selección científica del trabajador, se trata de que los trabajadores apliquen la ciencia, ejecuten las actividades de acuerdo a las normas y siguiendo el plan establecido para tal fin es necesario realizar un control constante para certificar que esto se esté cumpliendo.

4. **Principio de ejecución:** de acuerdo a lo establecido en la teoría científica la cooperación entre los dirigentes y los trabajadores es fundamental en este punto, ya que el trabajo y la responsabilidad debe dividirse de igual manera entre ambos, y de esta manera la ejecución del trabajo es más disciplinada.

También se destacaron varias figuras importantes como Henry Gantt y los esposos Gilbreth (Frank y Lillian), estos últimos reconocidos por su trabajo que consistió en la definición de los 17 movimientos básicos manuales llamados therbligs.

6.1.2 TEORÍA CLÁSICA.

A pesar de que la teoría científica ha servido de base para otras muchas teorías en las cuales se continúan aplicando algunos de sus preceptos, presenta algunas limitaciones en cuanto a la apreciación del recurso humano por lo cual psicólogos y sociólogos realizaron algunos estudios de los cuales resultaron importantes aportes administrativos, es por eso que en 1916 surge la teoría clásica cuyo representante es Henry Fayol quien expuso que las actividades administrativas se debían dividir en seis partes que mantenían estrecha relación^{4 5}, las cuales eran:

- Técnica: Sería la encargada de la producción
- Administrativa: Llevaría a cabo las funciones de dirección
- Comercial: Se encargaría de las compras y ventas
- Contable: Encargada del aspecto Financiero, es decir, la administración del capital
- Seguridad: Encargado de la protección de los empleados y los bienes de las empresas
- Financiera: Relacionada con la búsqueda y gerencia de capitales

Fayol argumenta que la tarea de formular el programa de acción general de la empresa, de constituir su cuerpo social, de coordinar los esfuerzos y de armonizar los actos son atribuciones de la función administrativa la cual definió como el conjunto de los siguientes elementos: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.⁶

⁴ Valdés Herrera Clemente. (2009, junio 19). Teorías de la administración. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-administracion/>

⁵ Riquelme Matías. Web y empresas (8 de julio de 2019). ¿Cuáles Son Las Teorías De La Administración? Tomado de: <https://www.webyempresas.com/teorias-de-la-administracion/>

⁶ Jauregui Macarena. Aprendiendo Administración (19 de junio de 2016). *La Teoría clásica de la Administración: orígenes, principios y funciones*. Tomado de: <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/>

Junto a lo anterior Fayol planteo también catorce principios sobre la administración que son flexibles, adaptándose a cualquier circunstancia, tiempo o lugar. Ellos son: división del trabajo, autoridad, unidad de mando, unidad de dirección, disciplina, centralización, jerarquía, remuneración, subordinación del interés individual al interés del grupo u organización, orden, equidad, iniciativa, espíritu de equipo y estabilidad del personal.

Otro gran contribuyente a la teoría clásica. Max Weber planteo que una jerarquía bien definida contribuía al crecimiento y desarrollo de la organización, y que para que una organización pueda sobrevivir a largo plazo debía fundamentarse en sólidos reglamentos.

6.1.3 TEORÍA HUMANISTA.

En el año de 1932 Elton Mayo elaboró la teoría humanista desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal; esta teoría planteaba que se debía considerar al trabajador como un hombre social que se motiva en función por sus necesidades, Elton Mayo estudió la organización como grupos de personas, promovió la delegación de la autoridad también la autonomía del trabajador y sanciones sociales como incentivo para aumentar nivel de producción.⁷

Se realizaron distintas investigaciones y estudios en distintas organizaciones, y estas investigaciones arrojaron entre muchas conclusiones que los trabajadores mejoraban su desempeño mientras se realizaba el estudio por la atención que recibían, es decir mientras los observaban.

⁷ Valdés Herrera Clemente. (2009, junio 19). Teorías de la administración. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-administracion/>

Bajo esta misma perspectiva conductista en 1950 con la teoría de comportamiento. Abraham Maslow estudio la organización formal e informal, enfatizándose en las personas y en las relaciones interpersonales por esta razón Maslow presentó una teoría de motivación organizo las necesidades humanas y las clasificó en niveles de importancia en la cual se definen como necesidades básicas las necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima y de realización personal y que las personas se encuentran motivadas por el deseo de conseguir o mantener las condiciones que aseguren estas satisfacciones básicas; visualizada como una pirámide la cual es relacionada con los incentivos a los trabajadores para generar satisfacción en ellos y repercutiendo en la productividad de la empresa. Básicamente esta teoría considera las relaciones en el ámbito organizacional como el factor relevante para una administración eficiente.⁸

6.1.4 TEORÍA BUROCRÁTICA.

Surge la teoría burocrática en 1940 su representante fue Max Weber se basa en la estructura organizacional formal y en la racionalidad buscando guiar todo los medios para lograr los objetivos pretendidos y para obtener dichos objetivos se debe incluir la división del trabajo, una estructura jerárquica, relaciones impersonales entre los miembros y unas reglas que regulen su funcionamiento. Lo que Weber logró con su teoría fue impulsar el trabajo en grupo a gran escala.

Weber también afirmo que el capitalismo, la ciencia y la burocracia constituyen tres formas de racionalidad surgidas a partir de los cambios religiosos de la época, pues las similitudes entre la ética protestante y el comportamiento capitalista son impresionantes. Es decir, estas tres formas de racionalidad se apoyaron enteramente en los cambios religiosos.⁹

⁸ Losrecursoshumanos.com *Principales teorías administrativas: enfoques y representantes*. Tomado de: <https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>

⁹ Teorías Administrativas (27 DE ABRIL DE 2012) *Teoría Burocrática de la Administración*. Tomado de: <https://teoriasldj.blogspot.com/2012/05/teoria-burocratica-de-la-administracion.html>

Weber identifica tres tipos de sociedad, estas son:

- Tradicional: los comportamientos hereditarios o patriarcales son muy marcados un ejemplo de esto son las familias.
- Carismática: se caracteriza por ser sociedades arbitrarias y personalistas.
- Legal o burocrática: predominan las normas y la racionalidad respecto a la toma de decisiones, la elección de los medios y los objetivos se identifica con el funcionamiento de las empresas.

Y para cada sociedad existe un tipo de autoridad así:

- Tradicional: en este tipo de autoridad se acatan las órdenes justificándolas en el hecho de que siempre se han realizado las cosas de la misma forma.
- Carismática: en este caso los subordinados se identifican con sus líderes y acatan sus órdenes por la influencia que logra la persona y su capacidad de liderazgo.
- Legal o Burocrático: en la autoridad burocrática las órdenes se acatan y aceptan porque los trabajadores están de acuerdo con las normas.

6.1.5 TEORÍA ESTRUCTURALISTA.

James Burnham en 1947 representante de la teoría estructuralista en la cual la organización es considerada una unidad social grande y compleja, esta teoría aportó los niveles jerárquicos: nivel técnico, nivel gerencial y nivel institucional. Y casi que por la misma época Herbert Simon, Von Neumann y Mongesntem desarrollaron la teoría matemática desde la perspectiva de tomas decisiones acertadas, cuyos aportes fueron la teoría de juegos, teoría de grafos y de colas que

analizan los problemas y las posibles soluciones por medio del uso de técnicas y una planeación estructurada.¹⁰

Así como las teorías anteriores existieron muchas más que fueron surgiendo con el tiempo como la teoría de sistemas, teoría neoclásica, contingencial, entre otras convirtiendo a la administración en uno de los conceptos más estudiados hasta la actualidad y a decir verdad no se tiene un modelo establecido ya que varios conceptos de distintas teorías son puestos en prácticas en distintas organizaciones y cada una maneja estrategias distintas que funcionan dependiendo de distintos factores y del tipo de organización.

En la actualidad las organizaciones se interesan más por todo lo relacionado con la administración de personal, con el estudio de los puestos de trabajo y la selección del personal, además de mantener un ambiente laboral sano y la colaboración entre los trabajadores, por tal motivo han desarrollado planes o programas de capacitación y desarrollo humano. Y es que por el mundo de hoy las organizaciones se enfrentan al reto de mantenerse y crecer a pesar del cambio constante del mercado y sus exigencias y preferencias, es por esto que la perspectiva de administración ha ido cambiando pasando de tener solo en cuenta las técnicas de producción a mirar las organizaciones como algo global es decir como un conjunto de factores que influyen en la producción y éxito de las mismas y es por eso que se tiene mayor interés en tener el personal idóneo, capacitado y organizado de tal manera que todo se integre y fluya en una misma dirección y alcance los objetivos trazados por la empresa.

¹⁰ Losrecursoshumanos.com *Principales teorías administrativas: enfoques y representantes*. Tomado de: <https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>

6.1.6 PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Ahora bien es necesario hablar puntualmente sobre el plan de gestión administrativa que puede entenderse como un esquema para la toma de decisiones dentro de la organización y que ayudan a definir los objetivos de la empresa, sus valores y las funciones de todos los que hacen parte de la misma, y para realizar un modelo de gestión administrativa es primordial tener en cuenta además de su razón de ser el estudio del entorno y sus oportunidades, concientizarse con sus valores y principios como la columna vertebral sobre la cual se toman las decisiones dentro de la organización, además de obtener una idea sobre quién y cómo se debe dirigir la organización.

Durante la década de los años 80, y luego que los Japoneses demostraran que para lograr el éxito las empresas además de basarse en el liderazgo se debe también tener en cuenta el entorno; el concepto de modelo de gestión empieza a tomar fuerza, sin embargo es muy poco lo que se ha realizado en cuanto a la caracterización de modelos de gestión. Grandes figuras como Babagge, Taylor y Fayol (revolución industrial) fueron gestores de un modelo clásico que fue llevado a su mayor expresión por Henry Ford, que se basó en la economía a escala, la organización funcional y la estandarización. Pero hoy en día se asume mandos múltiples donde los límites de la organización no están claramente definidos generando así la interrelación de cada una de las partes entre si y permitiendo que sean cambiantes (TOBAR FEDERICO, 2002).

Teniendo en cuenta todos los conceptos anteriormente mencionados y analizados son razones suficientes para entender la importancia de que una organización esta cimentada en un modelo de gestión que le permite ser capaz de subsistir y adaptarse a los cambios del mercado.

Para realizar una correcta construcción de un modelo de gestión existen dimensiones a tener en cuenta como son: la misión, visión y valores que son establecidos por la organización, también son importantes la cultura, estructura y el ambiente organizacional, además de las actividades que se realizan en la organización y las funciones de cada persona que forma parte de la organización. Por lo anterior es importante aclarar y definir bien los elementos claves dentro de un plan de gestión.

- **La misión:** Se define como la razón de ser de la organización, es decir, por qué surgió y cuáles son sus intereses y objetivos. Druker afirma que esta “es una base para las estrategias, prioridades, tareas de trabajo y planes haciendo diferente una empresa de otra”. La misión es la base sobre la que se construye toda organización por tanto se debe tener cuidado en el momento de plantear la misión de la organización ya que esta define a la organización frente al entorno, y es esencial en el planteamiento de la visión que se refiere a la proyección a futuro de la empresa.
- **La visión:** Para Jack Fleitman, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.
- **Políticas:** Son otro elemento importante ya que son pautas que servirán como guía para la toma de decisiones en determinadas situaciones, estas políticas se basan en los procesos de la organización y en la planeación estratégica.

Es necesario que la misión y visión no solo sean un simple cumplimiento integrado en un manual de gestión pues su propósito a fondo es que las personas que forman parte de la organización las conozcan, creen y se identifiquen con ellas y trabajen en conjunto para cumplirlas.

6.1.7 TEORÍA DE SALARIOS.

Como es sabido dentro de la organización existen varios tipos de recursos uno de ellos y de igual importancia son los salarios, y de acuerdo con Marx al trabajador se le paga es su fuerza para trabajar mas no su trabajo como tal. Marx distingue dos categorías de trabajo: el trabajo socialmente necesario y el trabajo suplementario, el primero es el tiempo de trabajo necesario para que el trabajador obtenga su salario para cubrir sus necesidades, y el segundo es el trabajo de los empleados por el cual se generan las ganancias de las cuales se apropia el empresario, entonces un salario justo según Marx es un salario de subsistencia que se paga directamente al trabajador y un salario social que el estado distribuye a través de un fondo nacional. Y concibe dos formas de salarios: salario por tiempo y por destajo; el primero se refiere al precio percibido por el trabajo realizado por días o semanas y el segundo depende de las piezas realizadas o productos realizados en un tiempo determinado.¹¹

El economista David Ricardo en su obra titulada *Principies of Political Economy and Taxation* (Principios de economía política e impuestos) estableció distintas teorías una de ellas sobre el valor del trabajo en la que establece que los salarios dependen del precio de los alimentos que se determinan a su vez por los costos de producción, y que en relación con la teoría de subsistencia entonces se concluye que el trabajador tiene derecho a ganar por su trabajo estrictamente aquello que necesite para subsistir, y este tipo de concepto ha evolucionado de manera lenta pero en la actualidad la importancia de recompensar a los empleados adecuadamente y de una manera justa de acuerdo a su desempeño se ve reflejado en conservar los

¹¹ Lopez Lopez , J. C. (2009). *El Salario, Segun Marx.Como el Valor o Precio de la Fuerza de Trabajo se Convierte en Salario por Piezas*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf2/salario-segun-marx/salario-segun-marx.pdf>

empleados y atraer nuevos y de igual forma mantener la competencia salarial en el mercado laboral.¹²

Para poder establecer los salarios de la organización es necesario evaluar todas las variables internas y externas como: el salario mínimo establecido por el estado, puntos asignados a cada cargo, dependiendo de la capacidad financiera de la organización.

6.1.8 ENDOMARKETING.

Siguiendo esta línea y reconociendo al trabajador como el principal activo de la empresa es necesario como ya se había mencionado anteriormente motivarlo para que se sienta a gusto dentro de la empresa y realizando las actividades a su cargo, es en este punto en que se ve la importancia de fidelizar al trabajador como cliente interno reconociendo su valor e importancia dentro de la empresa y logrando que el empleado se identifique con los objetivos y la filosofía de la organización cuando se habla de fidelizar al cliente interno se está hablando de endomarketing que surgió a partir de los estudios relacionados con la gestión de recursos humanos enfocada en la búsqueda de mejorar la atención al cliente. Algunos autores clasifican los objetivos del endomarketing de la siguiente manera:

- General: motivar a los empleados constantemente de manera que esto se extienda sobre los clientes.
- Estratégico: crear un ambiente laboral agradable que mejore la atención al cliente y a la calidad.
- Táctico: impulsar campañas de servicios y esfuerzos de marketing a los empleados.¹³

¹² RICARDO, David. Principles of Political Economy and Taxation.1817.

¹³ Gonzalez, N., & Hernandez, O. (23 de 3 de 2012). *Los Tres Primeros Modelos de Gestion del Endomarketing. Comparacion Teorica*. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/592/3581?inline=1>

Por todo lo anterior es acertado afirmar que una de las mayores preocupaciones por parte de las organizaciones es ser eficientes y competitivas, por lo que buscan constantemente crear entornos físicos y sociales que ayuden a mejorar el desempeño y rendimiento laboral, usando distintas técnicas y conceptos que han evolucionado y que funcionan si se aplican de manera conjunta sin dejar de lado ningún aspecto importante dentro y fuera de la organización de modo que se genere un impacto positivo y transversal en todas las áreas de la misma.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

OIT: La Organización Internacional del Trabajo es una agencia especializada de las Naciones Unidas que impulsa la justicia social y promueve el trabajo decente (Organización Internacional del Trabajo).¹⁴

Dirección estratégica: Es un esfuerzo sistemático de la empresa para establecer sus propósitos básicos a través de planes detallados que permiten la implementación de objetivos y estrategias para lograr dichos propósitos (Fernandez, 2009).¹⁵

Plan de mejoramiento: Es una herramienta utilizada para consolidar acciones de mejoramiento derivadas de una autoevaluación y de las recomendaciones generadas por una evaluación.

¹⁴ Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). Acerca de la OIT. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>

¹⁵ Fernandez, J. C. (20 de 2 de 2009). Planeación Estratégica. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcfdezmxestra/proceso-de-planeacion-estrategica>

Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura de la empresa, que permite conocer la posición de las áreas que la integran, niveles jerárquicos, líneas de autoridad y asesoría (Fleitman & McGraw, 2000).¹⁶

Misión: Es la finalidad pretendida por una empresa o definición del papel que desea cumplir en su entorno o en el sistema social en el que actúa, y que real o pretendidamente, supone su razón de ser (Andrade Espinoza).¹⁷

Visión: Se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad (Fleitman & McGraw, 2000).¹⁸

Manual de procedimientos: Documento que contiene una descripción detallada de cada actividad que debe seguirse en determinado proceso (Ministerio de Economía Republica del Salvador, 2006).¹⁹

Manual de funciones: Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas en la organización (Dirección Nacional de Innovación Económica, 2008).²⁰

¹⁶ Fleitman, J., & McGraw, H. (2000). Negocios Exitosos. En J. Fleitman, & H. McGraw, pag. 246.

¹⁷ (s.f.). Diccionario de economía. En S. Andrade Espinoza, Tercera Edición (pág. 417). Andrade.

¹⁸ Fleitman, J., & McGraw, H. (2000). Negocios Exitosos. En J. Fleitman, & H. McGraw, pag. 283.

¹⁹ Ministerio de Economía República del Salvador. (2006). Glosario Institucional. Obtenido de http://www.minec.gob.sv/index.php?option=com_glossary&id=531&Itemid=112

²⁰ Dirección Nacional de Innovación Económica. (2008). Control Interno y Control de Gestión: Contenido, Diseño e Implementación. Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/cap03/con>

Organización: Conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa; La función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanas, materiales y financieros (Valda).²¹

Salarios: Los salarios son la remuneración recibida por el trabajador como recompensa por ejercer sus facultades de mente y cuerpo (Senior).²²

Endomarketing: Es la realización de acciones de marketing para el público interno de la empresa (empleados) a fin de promover entre los trabajadores y los departamentos aquellos valores destinados a servir a los clientes externos (Wolters Kluwer).²³

Recursos humanos: son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes de la empresa ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma (Enciclopedia Virtual ABC, 2007 - 2014).²⁴

²¹ Valda, J. C. (s.f.). Proceso Administrativo: Planeación, organizaió, dirección y control. Obtenido de <https://jcvalda.wordpress.com/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-ycontrol/>

²² Senior, N. W. (s.f.). Textos Selectos de Grandes Economistas. Obtenido de Conferencia sobre la Tasa de Salarios: www.eumed.net/textos/

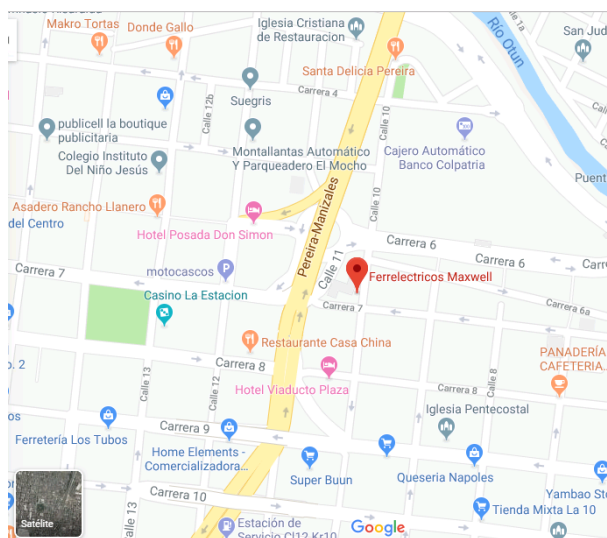
²³ Wolters Kluwer. (s.f.). Endomarketing. Obtenido de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEA MtMSbF1jTAAASNjU2MjtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAfbVX1jUAAAA=WKE

²⁴ Enciclopedia Virtual ABC. (2007 - 2014). Definicion ABC. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php>

6.3 MARCO ESPACIAL

La siguiente investigación tendrá lugar en la empresa Ferrelectricos Maxwell de la ciudad de Pereira

FIGURA 3. MAPA FERRELECTRICOS MAXWELL



Fuente: Google Maps. (s.f.). *Ferrelectricos Maxwell*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Ferrelectricos+Maxwell/@4.8140942,-75.6886299,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3887fc159010ab:0xff7ff52f104db578!8m2!3d4.8139445!4d-75.6866987?hl=es-419>

6.4 MARCO TEMPORAL

La siguiente investigación se llevara a cabo entre el mes de junio y el mes de marzo del 2020.

6.5 MARCO LEGAL

Item	Clase	Numero	Año	Descripcion	Expedido por
1	Articulo	15	2003	Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Para efectos tributarios judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.	Constitucion Politica de Colombia http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/normas_importantes_en_la_proteccion_de_datos_personales_pub
2	Ley	1266	2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la Republica de Colombia https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/normatividad/normatividad/ley-1266-2008
3	Ley	1581	2012	La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.	Congreso de la Republica de Colombia http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html
4	Decreto	2952	2010	Incumplimiento de las obligaciones por fuerza mayor. En el evento en que el incumplimiento de la(s) obligación(es) dineraria(s) a cargo de un titular de información se origine en una situación de fuerza mayor causada por el secuestro, la desaparición forzada o el desplazamiento forzado de dicho titular, este tendrá derecho a que el incumplimiento no se refleje como información negativa en su reporte.	Congreso de la Republica de Colombia http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1503907
5	Decreto	1377	2013	El presente Decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Congreso de la Republica de Colombia https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646
6	Decreto	410	1971	Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las disposiciones de la ley comercial, y los casos no regulados expresamente en ella serán decididos por analogía de sus normas.	Codigo de Comercio https://incp.org.co/Site/productosyservicios/legislativa/410/11410.htm
7	Ley	232	1995	Ninguna autoridad podrá exigir licencia o permiso de funcionamiento para la apertura de los establecimientos comerciales definidos en el artículo 515 del Código de Comercio, o para continuar su actividad si ya la estuvieren ejerciendo, ni exigir el cumplimiento de requisito alguno, que no esté expresamente ordenado por el legislador.	Congreso de la Republica de Colombia https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/Ley-232-de-1995.pdf

Fuente: Autores

7 HIPOTESIS DEL TRABAJO

7.1 PRIMER GRADO

La falta de un plan de gestión administrativa, en la empresa Ferrelectricos Maxwell disminuye la posibilidad de crecimiento y desarrollo de la compañía, al mismo tiempo pone en riesgo la eficiencia y la eficacia del recurso humano, esto sucede, porque no se aprovecha al máximo las capacidades que poseen dichos colaboradores.

7.2 SEGUNDO GRADO

- “La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”. A. Reyes Ponce
- “La organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue” Isaac Guzmán V.
- “La dirección consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión”. Lerner y Baker.

8 ASPECTO METODOLOGICO

8.1 TIPO DE ESTUDIO

8.1.1 EXPLORATORIO

Esta investigación es de tipo exploratorio, de acuerdo con Carlos Eduardo Méndez Álvarez el estudio Exploratorio es el primer paso del conocimiento científico que se utiliza para obtener la información necesaria acerca de un problema de investigación y el desarrollo del direccionamiento sólo se logra a través de estos estudios, que tienen como objetivo la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo del trabajo de grado, para esta investigación se parte de las diferentes teorías que se relacionan con nuestro tema de estudio en sus diferentes áreas y que hacen parte del estudio exploratorio, dichas teorías se exponen en la formulación del marco teórico.

8.1.2 DESCRIPTIVO

Danhke (1989) define el estudio descriptivo como aquellos estudios que buscan especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete al análisis. Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios.

Esta investigación está fundamentada en describir la situación real en que se encuentra la gestión administrativa y funcionamiento de la empresa Ferrelectricos Maxwell especificando las propiedades y características, de cada una de las

variables que componen el estudio y de esta manera dar respuesta a una serie de interrogantes, buscar una solución y mejoramiento para impulsar el crecimiento y reconocimiento de la empresa.

Partiendo principalmente de la observación a cada una de las áreas de funcionamiento de la empresa y realizando una entrevista a profundidad a uno de las personas que conforman la empresa Ferrelectricos Maxwell, se elaborara un diagnostico general y detallado que permita identificar las fortalezas y debilidades que posee la empresa a nivel administrativo, permitiendo proponer alternativas de mejora que encaminen a la empresa en la implementación de una correcta y mayor gestión administrativa.

Cabe mencionar que las variables a trabajar son de tipo cualitativo debido a que no son de tipo numérico y son observadas en su realidad es decir que definen una cualidad y de estas variables son las que se definen en la matriz de análisis DOFA.

8.2 METODO DE INVESTIGACION

8.2.1 METODO DE OBSERVACION

De acuerdo con Sabino (1992) La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación.

En ese sentido el grupo investigador a partir de la experiencia y la observación dentro de la empresa Ferrelectricos Maxwell podrá recolectar la información necesaria y que complementa la información suministrada por los miembros de la empresa en cuanto al caso de estudio, la implementación de este método permite

tener una visión general del estado de la empresa e identificar los posibles problemas que se presenten en la misma, que contribuyan al desarrollo de soluciones.

8.2.2 METODO DEDUCTIVO

El método deductivo es un método de razonamiento mediante el cual es posible llegar a conclusiones directas, así como lo planteaba Euclides el método deductivo produce teoremas a partir de principios universales.

En esta investigación el método deductivo se aplica con el objetivo de encontrar explicación y dar solución a los problemas que se identifiquen dentro de la empresa Ferrelectricos Maxwell en cuanto a su gestión administrativa mediante el análisis de investigaciones de este mismo tipo que se realizaron con anterioridad y las teorías y documentos que existan y que tengan relación con el caso de estudio, para lo cual no solo se tendrá en cuenta el marco teórico sino que además se realizara la revisión de proyectos de investigación similares o con el mismo planteamiento y documentos que contengan información importante relacionada con el problema general de este estudio y las distintas problemáticas que se encuentren en el desarrollo de la investigación.

8.3 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

8.3.1 FUENTES SECUNDARIAS

La información secundaria proviene de datos ya recogidos y elaborados, es decir, de información primaria que previamente ya existía y son de interés del grupo investigador y que han sido producidos con diversos propósitos.

Para el caso de este proyecto se realiza la revisión documental de distintos libros y trabajos universitarios que han seguido la misma línea de investigación y tratan el mismo tema de interés, de igual forma se empleará todos los documentos que contengan información importante sobre la empresa Ferrelectricos Maxwell que influyan en su diagnóstico y por consiguiente en el presente trabajo.

- Revisión documental: La información que se recolecte mediante esta técnica servirá de base teórica de la investigación y hace parte del marco teórico.

8.3.2 FUENTES PRIMARIAS

Corresponde a la información recogida de primera mano por el grupo investigador. Se obtendrá de la entrevista a realizar y evidencia directa recogida dentro de la empresa, además de documentos, artículos y libros con información que Proporcionen datos importantes a la investigación.

- Observación: consiste en visualizar el proceso Administrativo y las condiciones del lugar personalmente por el investigador.
- Entrevista: Es una técnica de recolección de información que consiste en hablar con personas que manejan la información necesaria y completa acerca de la empresa con el fin de recolectar la mayor información posible sobre los procesos y actividades que se realizan dentro de la misma.

Para la recolección de datos, que apoyaran la investigación se hará uso de las fuentes primarias de investigación, la información principal que se espera obtener es aquella que manifiesta el gerente de la empresa, que es quien permite conocer el estado actual y esperado de la compañía, para el correcto desarrollo del proyecto se hace necesario tener un contacto constante con el gerente, pues esto minimiza la posibilidad de error al momento de realizar un diagnóstico de la empresa, de manera que se realiza una encuesta al gerente. (Anexo 1)

A su vez se realiza una matriz DOFA (Anexo 2) que va a permitir relacionar las debilidades y oportunidades con fortalezas y amenazas, con el fin de conocer el estado interno y externo de Ferrelectricos Maxwell, y a partir de esta matriz, se podrán crear estrategias para aprovechar las oportunidades y las fortalezas a partir de las debilidades y amenazas que enfrenta la compañía.

Finalmente, se realizará una Check list, en la que se analizaran cinco distribuidores diferentes, relacionados con productos de ferretería e iluminación con el fin de conocer las fortalezas que poseen y por lo tanto en las que Ferrelectricos Maxwell debe enfocar su esfuerzo. La calificación obtenida, es la sumatoria de varios factores estudiados, y para obtener la calificación de cada factor se le da una puntuación de 1 a 5, siendo uno el valor más bajo (pésimo), y 5 el valor más alto (excelente). En conclusión la sumatoria de todos los factores, considerándolos con el mismo nivel de importancia, dan una información clara, de quien se desempeña mejor en lo relacionado a la ferretería e iluminación, desde el servicio al cliente hasta la calidad y garantía de los productos (Anexo 3).

8.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

8.4.1 ANALISIS DE LA INFORMACION

Entrevista al Gerente

Con esta entrevista se espera evidenciar la percepción que tiene el gerente con respecto a la gestión administrativa de Ferrelectricos Maxwell, esto va a permitir realizar un diagnóstico adecuado del estado actual de la compañía y facilitara planear una gestión administrativa adecuada y pertinente, si se conoce la razón principal de la carencia de un plan administrativo, y se pueden observar todas las ventajas que puede generar a la empresa, se realizara el proceso con mayor precisión.

Matriz DOFA

Con el análisis DOFA se podrá visualizar como se encuentra posicionada la empresa en el sector ferretero, como es la relación entre los clientes y Ferrelectricos Maxwell, que percepción tienen sobre la atención brindada por parte del asesor comercial, también se espera analizar la relación entre la empresa con los proveedores, la idea principal es analizar las amenazas que tiene la compañía y visualizar estrategias para afrontarlas favoreciendo así a la organización.

Check list

Después de realizar este análisis, se espera conocer la competencia que obtuvo la mayor puntuación, es decir, cual es el competidor con la mejor calificación de acuerdo a los factores analizados.

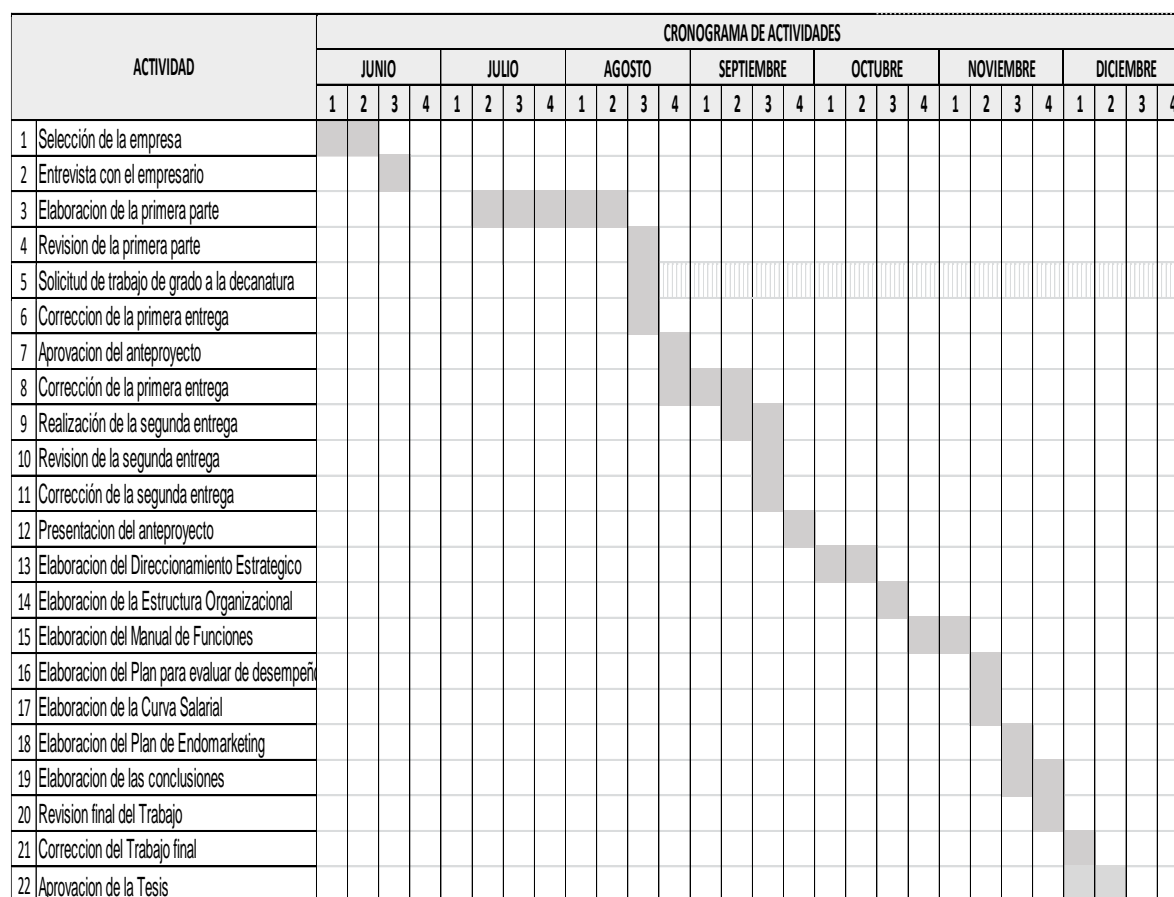
9 CRONOGRAMA DE TRABAJO

A partir, del cronograma del trabajo, se espera conocer el tiempo estimado que requiere cada actividad, con el fin de finalizar con antelación y evitar cualquier retraso en la entrega del trabajo final.

Este cronograma permite visualizar fácilmente toda la programación y darle cumplimiento al tiempo proyectado.

9.1 DIAGRAMA DE GANT

FIGURA 4. DIAGRAMA DE GANT



Fuente: Autores

10 PRESUPUESTO

TABLA 1. PRESUPUESTO

CONCEPTO	VALOR
ENTREVISTAS AL GERENTE	40000
TRANSPORTE	50000
IMPRESIÓN DEL ANTEPROYECTO	15000
IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	60000
TOTAL	165000

Fuente: Autores

11 DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACION

Para desarrollar el plan de gestión administrativa, inicialmente, se realizó un diagnóstico previo del estado actual de Ferrelectricos Maxwell, en efecto, se aplicó una encuesta al gerente para conocer la percepción actual de la empresa; un tipo de observación a partir de una entrevista inicial que permite identificar las fortalezas y debilidades dentro y fuera de la organización y finalmente un check list de la competencia.

11.1 ANALISIS INTERNO

El análisis interno de la organización se inició a partir de una encuesta realizada al gerente de la compañía (Anexo 4), al analizar las respuestas generadas se pudo verificar la carencia de organización en la empresa y la necesidad inmediata de un plan de gestión administrativo, actualmente la empresa no cuenta con un proceso de administración adecuado, no se tiene claridad sobre la eficiencia en cada uno de los procesos, por lo tanto, tampoco se conoce el plan de mejora para ellos.

Respecto a las fortalezas y debilidades se observó que la organización tiene un conocimiento amplio frente a la comercialización de productos de ferretería, herramienta eléctrica e iluminación, los participantes cuentan con experiencia frente a los cargos desempeñados, realizan sus labores con empeño y responsabilidad, el asesor comercial ofrece a los clientes una atención completa y personalizada, con horarios flexibles y visitas frecuentes.

Por otro lado, el equipo laboral no es suficiente en cantidad, la carga laboral de las personas que trabajan actualmente se considera elevada, esto se debe a que el trabajo no es constante, hay días en los cuales el tiempo no es suficiente para ejecutar la labor, mientras que otros días no hay labor para realizar, los ciclos de entrega de la mercancía que han pedido los clientes, deben ser lo más cortos posible, lo que genera esa descompensación en el tiempo.

Debido a la variedad de productos, la empresa no tiene el inventario suficiente para satisfacer la demanda, lo que ocasiona un tiempo necesario para realizar los pedidos a los proveedores, la recepción y verificación de la mercancía y finalmente una tardanza en la entrega del pedido al cliente.

Otra desventaja que posee la empresa es que no cuenta con un local comercial para venta al público, por ahora las ventas son realizadas por medio de catálogo al por mayor, a ferreterías pertenecientes al eje cafetero.

11.2 ANALISIS EXTERNO

Por el tiempo de permanencia de Ferrelectricos Maxwell en el mercado, se ha hecho posible un reconocimiento en la región, las ferreterías han sido visitadas con frecuencia por el asesor comercial de la empresa, lo que ha generado un reconocimiento por parte de los clientes del eje cafetero, a pesar de esto hay muchas distribuidoras de ferretería e iluminación en el sector que también ofrecen los mismos servicios y productos, dando la facilidad a los clientes de realizar el pedido y pagarlo a crédito.

La relación que mantiene la compañía con los proveedores es muy buena, los proveedores manejan precios económicos en los productos y los tiempos de entrega son adecuados, del mismo modo se genera una tardanza debido a los faltantes.

Lo que más ha favorecido a la empresa es el cumplimiento con el tiempo y la entrega de la mercancía, los clientes se muestran satisfechos con la responsabilidad en el cambio de los artículos.

11.3 MATRIZ DOFA

Se realizó una matriz DOFA para conocer las estrategias que puede adoptar Ferrelecticos maxwell para aprovechar las oportunidades y las fortalezas frente a las debilidades y amenazas que enfrenta, finalmente, en la siguiente matriz se pueden observar las estrategias generadas en este análisis.

FIGURA 5. MATRIZ DOFA

<div>Factores internos</div> <div>Factores externos</div>	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> -El personal desempeña sus labores con motivación -La empresa tiene experiencia en el campo ferretero y de iluminación -Todos los conocimientos de los participantes son involucrados en el crecimiento empresarial. -Excelente disponibilidad de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> -No se cuenta con el número de empleados necesarios para cumplir con los tiempos de servicio -No hay local para servicio al público -No se tiene el inventario de mercancía necesario en bodega -Tardanza en la entrega de mercancía
Oportunidades	El reconocimiento de la empresa permite fortalecer la relación con los clientes, lo que aumenta la confianza e incrementa el nivel de ventas en la compañía. Aprovechar los descuentos que los proveedores realizan a la compañía para ofrecer al cliente excelentes precios.	Dedicar el tiempo necesario de atención al cliente con el fin de aumentar la confianza y crear fidelización por parte de este. Comprometerse con el cliente a realizar los cambios o las devoluciones por garantía en el menor tiempo posible. Contratar el personal necesario para cumplir las labores a tiempo.
Amenazas	Continuar prestando a los clientes una atención personalizada o vía telefónica con el fin de garantizar una permanencia como su distribuidor de confianza. Brindar una asesoría completa al cliente y darle a conocer con claridad los productos más vendidos en la ferretería y los de mejor calidad. Aprovechar alianza con los bancos para poder ofrecer crédito a algunos clientes.	Manejar a los clientes descuentos por pago de contado con el fin de que obtenga precios bajos si paga de inmediato. Establecer relación crediticia con algunos proveedores. Aumentar un porcentaje para las ventas a crédito y compararlos con los descuentos de ventas de contado. Tratar de agilizar el proceso de compra de mercancía para optimizar los tiempos de entrega.

Fuente: Autores

11.4 CHECK LIST DE LA COMPETENCIA

Por medio del check list la empresa conoce las capacidades de la competencia, lo que le permite conocer las fortalezas y las debilidades principales de estos frente a

sus clientes, la finalidad es conocer el competidor principal de la compañía y garantizar estrategias para mejorar las oportunidades que Ferrelectricos Maxwell posee al tener este comparativo.

TABLA 2. CHECK LIST DE LA COMPETENCIA

Características	Ferrelectricos JJ	La herramienta	Sumatec	N. Bravo	Homecenter
El asesor es atento con los clientes	5	4	5	5	4
Los horarios de atención son flexibles	4	4	4	4	5
La presentación personal del asesor es la adecuada	4	4	5	4	5
Tiempo de atención a los clientes	4	3	4	4	3
Conocimiento sobre los productos	4	3	4	5	4
Catálogo amplio de productos	5	3	4	4	5
Tiempo de entrega de la mercancía	4	4	4	4	5
Precio de los productos	5	4	4	4	3
Calidad de los productos	5	4	5	5	4
Garantía postventa	5	4	5	5	4
Existencia de los productos	4	4	4	5	5
La empresa realiza promociones a los clientes	4	2	3	5	4
La empresa cuenta con un buzón de quejas y sugerencias	5	3	5	5	5
La empresa da seguimiento a los clientes insatisfechos	3	2	3	3	3
Realiza estudios de satisfacción al cliente	4	2	3	3	2
Implementa estrategias para retención del cliente	4	3	3	3	4
Total	69	53	65	68	65

Fuente: Autores

En este caso y en las diferentes características evaluadas se puede verificar que el que obtuvo la mayor puntuación y por lo tanto, el principal competidor para Ferrelectricos Maxwell, es la empresa Ferrelectricos JJ, al poseer este comparativo se hace posible un enfoque más claro de los factores en los cuales la compañía se debe enfocar y mejorar para aumentar su desempeño, creando así una necesidad de crear estrategias para competir de forma sana, evitando cometer los errores que afectan en gran medida la puntuación de los competidores analizados y fortaleciendo las mejores características que estos poseen.

12 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El direccionamiento estratégico es fundamental para cualquier empresa que pretenda perdurar, ser sostenible y tener un crecimiento continuo, pues es en esta fase, donde se reconoce la finalidad y los propósitos que se requieren para alcanzar los objetivos planteados, de esta manera se asegura una determinación de metas a largo plazo y por lo tanto un conocimiento general de lo que la empresa requiere para cumplir dichos objetivos, aunque esto no garantiza el éxito de la compañía, es el primer paso y el más importante, debido a que no solo se tiene que estipular, sino que también es necesario planificar para visualizar lo que se desea y se debe hacer cumplir rigurosamente.

Ferrelectricos Maxwell tiene como objetivo principal distribuir productos ferreteros, eléctricos y de iluminación a todo el eje cafetero, generando confianza y satisfacción en sus clientes, todo esto a través del cumplimiento de la misión, apoyándose plenamente en sus principios, con una mira clara de culminar la visión establecida.

12.1 MISION

Ser el mejor proveedor de productos de ferretería e iluminación, garantizando excelente atención, precio y calidad a nuestros estimados clientes.

12.2 VISION

Ferrelectricos maxwell será reconocida a nivel nacional como la mejor distribuidora de productos ferreteros y eléctricos de la ciudad de Pereira, manejando productos de excelente calidad al mejor precio.

12.3 PRINCIPIOS

Los principios deben ser conocidos y respetados por todos los integrantes de la organización, deben ser valorados y aplicados, y nunca, por ninguna razón ser ignorados por algún individuo. A continuación se destacan los principios primordiales de la empresa Ferrelectricos Maxwell.

- **Honestidad**
El cliente necesita que su proveedor sea honesto en el momento de enviar la mercancía, los productos deben estar en excelentes condiciones y lo que recibe debe ser conforme a lo que pidió.
- **Transparencia**
Ofrecer productos con las características que posee (sin agregar ni quitar cualidades) y asesorar al cliente con los productos que más se venden y a la vez especificar los que no son tan comerciales.
- **Tolerancia**
Mantener un trato adecuado con el cliente sin importar la actitud o los comentarios incómodos que este use en el momento de la atención.
- **Cordialidad**
Todos nuestros clientes y sus empleados merecen el mejor trato por parte del empresario, desde el saludo inicial hasta el momento de la despedida se trata con la mayor amabilidad y gentileza posible.
- **Orden**
Cumplir las normas establecidas en la organización, al momento de realizar las compras, las ventas y la facturación

13 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

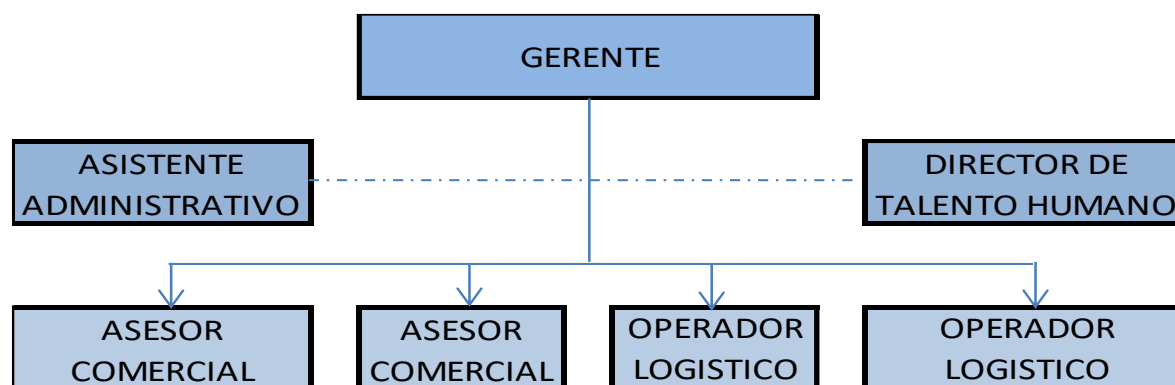
Al crear una estructura organizacional se espera conocer el talento necesario para llevar a cabo una buena funcionalidad de la empresa, la característica principal es que se tiene en cuenta todo el recurso humano que se requiere para completar las funciones imprescindibles, adicionalmente se asegura de que estas personas sean

suficientes para completar las metas propuestas por la organización, por otro lado, al conocer las posiciones del organigrama también los integrantes saben a quién deben acudir dependiendo el motivo o la razón por la que requieran una asesoría, aun así, para Ferrelectricos maxwell es importante crear una comunicación vertical, en la cual los jefes y subalternos se comuniquen entre ellos para favorecer a la organización con sus diferentes opiniones, asegurando una retroalimentación en algunos procesos y apoyando a la gerencia con puntos de vista referentes a la función que cumple cada colaborador.

13.1 ORGANIGRAMA FERRELECTRICOS MAXWELL

El organigrama va a permitir a la organización, conocer por medio de una representación gráfica la ubicación de cada uno de los cargos, facilitando el reconocimiento del jefe inmediato y/o subordinados

FIGURA 6. ORGANIGRAMA DE FERRELECTRICOS MAXWELL



Fuente: Autores

14 MANUAL DE FUNCIONES

Por medio del manual de funciones, Ferrelectricos maxwell informa a los trabajadores o aspirantes sobre los requisitos necesarios para los cargos descritos

en el organigrama, esperando de este modo, se cumpla al pie de la letra con las funciones esenciales que permiten dar cumplimiento al propósito principal del cargo y al mismo tiempo garantizando el crecimiento continuo de la organización

Al delimitar el campo de acción de los integrantes de la compañía, se espera que puedan ejercer su labor sin mayor contratiempo, mejorando así la eficiencia y la eficacia en cada proceso, es la guía adecuada para que cada quien conozca cuáles son sus responsabilidades dentro y fuera de la organización y en beneficio del cumplimiento óptimo de las funciones planificadas.

A continuación se describe el manual de funciones y de competencias laborales para cada cargo, aclarando los requisitos mínimos para la contratación y continuidad dentro de Ferrelectricos Maxwell.

TABLA 3. MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES			
i. IDENTIFICACION DEL CARGO			
Denominacion del cargo	Gerente	Nivel	Gerencial
Dependencia	Administrativa	Jefe inmediato	No aplica
Numero total de cargos de esta denominacion			1
ii. CONTENIDO FUNCIONAL			
A. Proposito principal			
Controlar, dirigir, analizar y planificar las actividades de la organización basandose en la mision, vision y objetivos logrando la mejora continua de la compañía			
B. Funciones esenciales			
<ul style="list-style-type: none"> • Definir objetivos a corto, mediano y largo plazo que esten dirigidos al crecimiento continuo de la empresa • Verificar que cada dependencia realice las funciones necesarias para el buen funcionamiento de la compañía • Llevar estadísticas y resúmenes que permitan el seguimiento de los procesos y faciliten la realización de informes escritos • Comunicar los resultados obtenidos a la organización que permitan conocer el estado actual de la compañía • Velar por el óptimo cumplimiento de los objetivos de cada uno de los integrantes • Fijar plazos de entrega de la mercancía y presupuestos de promoción de ventas 			
C. Conocimientos Basicos o Esenciales			
Conocimiento en administracion de empresas Conocimiento en administracion de personal Manejo de herramientas informaticas			
iii. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES			
A. Competencias Comunes			
Orientacion a resultados Transparencia Compromiso con la organización			
B. Competencias de Nivel			
Liderazgo Planeacion Toma de decisiones Direccion y desarrollo de personal Conocimiento del entorno Comunicación fluida			
iv. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA			
A. Formacion Academica			
Ingenieria industrial Administracion de empresas			
B. Experiencia			
Seis (6) meses de experiencia profesional			

Fuente: Autores

TABLA 4. MANUAL DE FUNCIONES DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES			
i. IDENTIFICACION DEL CARGO			
Denominacion del cargo	Asistente administrativo	Nivel	Intermedio
Dependencia	Finanzas	Jefe inmediato	Gerente
Numero total de cargos de esta denominacion			1
ii. CONTENIDO FUNCIONAL			
A. Proposito principal			
Velar por que todas las situaciones de tipo financiero económico y comercial que surgen dentro y fuera de la compañía se encuentren en orden, además, debe dar informe sobre todos los movimientos de tipo económico y financiero.			
B. Funciones esenciales			
<ul style="list-style-type: none"> • Fijar listas de precios y porcentajes de descuento por pronto pago o pago de contado • Establecer y gestionar presupuestos, controlar los gastos y asegurar la utilizacion adecuada de los recursos financieros • Recibo, revisión y contabilización de los comprobantes que soportan las transacciones comerciales • Realizar las compras a los proveedores garantizando los productos necesarios que se requieren para despacho • Realizar la factura del cliente con su correspondiente pedido y llamar a la transportadora para la recoleccion de la mercancia • Realizar y/o diligenciar todas las disposiciones que la ley requiera en el ámbito de comercio tales como pagos de impuestos • Presentar informes al gerente, donde se muestre el estado actual de la organización 			
C. Conocimientos Basicos o Esenciales			
Conocimiento en economia y finanzas			
Conocimiento en marketing			
Manejo de herramientas financieras			
Manejo de herramientas informaticas			
iii. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES			
A. Competencias Comunes			
Orientacion a resultados			
Transparencia			
Compromiso con la organización			
B. Competencias de Nivel			
Toma de decisiones			
Solucion de problemas			
Buen analisis financiero			
Analisis financiero			
Conocimiento del entorno			
iv. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA			
A. Formacion Academica			
Auxiliar contable			
Ingeniero industrial			
Contabilidad			
B. Experiencia			
un (1) año de experiencia profesional			

Fuente: Autores

TABLA 5. MANUAL DE FUNCIONES DEL ASESOR COMERCIAL

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES			
i. IDENTIFICACION DEL CARGO			
Denominacion del cargo	Asesor comercial	Nivel	Operativo
Dependencia	Ventas	Jefe inmediato	No aplica
Numero total de cargos de esta denominacion			2
ii. CONTENIDO FUNCIONAL			
A. Proposito principal			
Atender, asesorar y satisfacer las necesidades del cliente, generando rentabilidad a la ferreteria del comprador y a Ferrelectricos Maxwell al mismo tiempo.			
B. Funciones esenciales			
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar al cliente sobre los productos que ofrece la compañía, informando sus ventajas y desventajas • Garantizar resultados positivos en las ventas y vigilar por el crecimiento continuo • Mantenerse actualizado sobre la informacion referente a los productos de la organización • Informar al area de logistica sobre los productos requeridos por el cliente, con la cantidad correspondiente • Visitar a los clientes (ferreterias) con una frecuencia minima de 5 semanas,tambien debe tener disponibilidad de asesoria telefonica diaria. 			
C. Conocimientos Basicos o Esenciales			
Relaciones interpersonales Manejo de herramientas informaticas Capacidad para mantenerse informado y actualizado			
iii. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES			
A. Competencias Comunes			
Orientacion a resultados Transparencia Compromiso con la organización			
B. Competencias de Nivel			
Capacidad de reconocer las necesidades del cliente Fluidez verbal Lealtad Confiabilidad honestidad Alto nivel de organización			
iv. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA			
A. Formacion Academica			
Bachiller academico			
B. Experiencia			
dos (2) años de experiencia en asesoria comercial			

Fuente: Autores

TABLA 6. MANUAL DE FUNCIONES DEL OPERARIO DE LOGISTICA

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES			
i. IDENTIFICACION DEL CARGO			
Denominacion del cargo	Operario	Nivel	Operativo
Dependencia	Logistica	Jefe inmediato	Gerente
Numero total de cargos de esta denominacion			2
ii. CONTENIDO FUNCIONAL			
A. Proposito principal			
Realizar el despacho de la mercancia en las mejores condiciones y en el menor tiempo posible, asegurando un adecuado proceso logistico dentro de la compañía.			
B. Funciones esenciales			
<ul style="list-style-type: none"> • Informar al asistente administrativo sobre los productos faltantes o inexistentes en bodega • Revisar el estado de la mercancia al momento del predespacho • Preparar la mercancia en el menor tiempo posible • enviar al asistente administrativo el correspondiente pedido para ser facturado • Revisar, empaclar y enviar el pedido facturado por la transportadora contratada 			
C. Conocimientos Basicos o Esenciales			
Conocimiento de todos los productos que se venden Empaque adecuado de los productos Excelente manejo del tiempo			
iii. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES			
A. Competencias Comunes			
Orientacion a resultados Transparencia Compromiso con la organización			
B. Competencias de Nivel			
Trabajo en equipo y colaboracion Organización de los productos Cuidado al manipular la mercancia Eficiencia y eficacia Conocimiento del entorno			
iv. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA			
A. Formacion Academica			
Bachiller academico			
B. Experiencia			
No se requiere experiencia			

Fuente: Autores

TABLA 7. MANUAL DE FUNCIONES DEL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES			
i. IDENTIFICACION DEL CARGO			
Denominacion del cargo	Director de talento humano	Nivel	Intermedio
Dependencia	Talento humano	Jefe inmediato	Gerente
Numero total de cargos de esta denominacion			1
ii. CONTENIDO FUNCIONAL			
A. Proposito principal			
Desarrollar estrategias que permitan un excelente ambiente laboral y un crecimiento continuo de la empresa, acompañando y motivando el proceso de todos los integrantes			
B. Funciones esenciales			
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento de personal determinando las competencias necesarias para ejercer la funcion requerida • Permitir el desarrollo profesional de los colaboradores a traves de capacitaciones que permitan explotar sus conocimientos y habilidades • Evaluar el desempeño de los colaboradores de la organización garantizando un buen funcionamiento • Resolver cualquier conflicto o problema de desempeño • Realizar actividades y programar premios como retribucion a una labor bien realizada y objetivos cumplido • Realizar estudios de remuneracion dependiendo el cargo ejercido por el trabajador • Realizar informes frecuentes al gerente sobre el desempeño de los integrantes y las propuestas para mejorar el ambiente laboral 			
C. Conocimientos Basicos o Esenciales			
Conocimientos basicos de informatica			
Comunicación verbal y escrita			
Conocimiento en las conductas personales			
iii. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES			
A. Competencias Comunes			
Orientacion a resultados			
Transparencia			
Compromiso con la organización			
B. Competencias de Nivel			
Aptitudes para tratar y dirigir			
Carisma			
Fluidez verbal			
Confiabilidad			
Conocimiento del entorno			
IV. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA			
A. Formacion Academica			
Ingeniero industrial			
Administracion de empresas			
Psicologia organizacional			
B. Experiencia			
Seis (6) meses de experiencia profesional			

Fuente: Autores

15 MEDICION DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FERRELECTRICOS MAXWELL

Se plantea un formato para estimar cuantitativamente y cualitativamente el grado de eficiencia y eficacia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo, evidenciando sus fortalezas y debilidades con el fin de ayudarles a mejorar.

El sistema de evaluación está diseñado para medir el desempeño en un periodo de una semana, debido a que el sistema de evaluación debe ser una herramienta que permita controlar y ajustar el desempeño de los trabajadores en relación a sus resultados y a los objetivos que la empresa se trace. Permitiendo así tomar decisiones a tiempo para solventar deficiencias, controlar el desempeño de los colaboradores y ajustarlos a los objetivos mensuales, y aumentar la eficiencia.

15.1 EVALUACION CUANTITATIVA DEL DESEMPEÑO

Para el desarrollo de la siguiente propuesta se tomaron en cuenta los siguientes criterios de evaluación a nivel cuantitativo:

- Número de pedidos.
- Tamaño de los pedidos.
- Número de clientes nuevos.
- Número de ventas pendientes.
- Número de visitas a clientes actuales.
- Número de visitas a clientes potenciales.
- Visitas planeadas y no planeadas.

Estos criterios de evaluación son considerados los más apropiados para la empresa, ya que aparte de medir sustancialmente los resultados obtenidos por los trabajadores, también se mide el esfuerzo para alcanzar estos resultados.

TABLA 8. PROPUESTA DE EVALUACION CUANTITATIVA

EVALUACION DE DESEMPEÑO EMPRESA FERRELECTRICOS MAXWELL									
Objetivos									
Periodo de revisión	Desde				Hasta				
Resultados de ventas									
Criterio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total	
Número de pedidos									
Tamaño de los pedidos									
No. de Clientes nuevos									
No. de ventas pendientes									
Esfuerzos de ventas									
Criterio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total	
No. De visitas a clientes actuales									
No. De visitas a clientes potenciales									
Visitas planeadas									
Visitas no planeadas									
Objetivos para el próximo periodo de revisión									
Comentarios del empleado									
Firmas									
Empleado				Fecha					
Jefe				Fecha					

Fuente: Autores

15.2 EVALUACION CUALITATIVA DEL DESEMPEÑO

Para la evaluación cualitativa del desempeño de los colaboradores de la empresa FERRELECTRICOS MAXWELL se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- Conocimiento y habilidades (53%)
- Responsabilidad (30%)
- Esfuerzo (13%)
- Condiciones de trabajo (4%)

Dentro de cada uno de ellos se encuentran una serie de criterios necesarios para medir el desempeño desde el punto de vista conductista.

TABLA 9. DEFINICION DE FACTORES Y GRADOS

Educación (25%)	
Este factor mide el nivel de conocimientos básicos y específicos necesarios para el desempeño de un cargo determinado.	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Bachillerato
2	Estudios técnicos o tecnólogos
3	Carrera universitaria
Experiencia (18%)	
Este factor considera el tiempo mínimo de desempeño en trabajos equivalentes.	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Más de tres meses y hasta doce meses
2	Más de doce meses y hasta veinticuatro meses
3	Más de veinticuatro meses
Habilidad mental (10%)	
Este factor considera la utilización de procesos mentales, requeridos en el desempeño del trabajo, tales como juicio, iniciativa, capacidad analítica entre otros.	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Toma pequeñas decisiones
2	Toma decisiones de alguna importancia para resolver pequeños problemas
3	Analiza y resuelve problemas complejos
4	Planea el trabajo en líneas generales y en detalle, toma decisiones de mucha importancia
Contacto con el cliente (15%)	
Mide la forma como el empleado conserva y atrae nuevos clientes mediante beneficios atractivos para fidelizar los clientes.	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Contacto formal con el cliente
2	Se relaciona con el cliente y debe dar solución a posibles problemas que se presenten
3	Mantiene constante contacto con sus clientes y busca la manera de atraer nuevos clientes para posibles acuerdos
Trabajo en equipo (10%)	
Este factor mide la capacidad del empleado para relacionarse con sus compañeros y trabajar en equipo para lograr finalizar una determinada tarea.	
GRADOS	DESCRIPCION

1	No depende de nadie para realizar sus funciones
2	Depende de otra persona para cumplir su función
3	Depende de otras áreas y personas para lograr su función
Responsabilidad por errores (5%)	
Determina el grado de atención y cuidado que debe tener el cargo, con el fin de evitar errores, y considera la magnitud del daño que pueda ocasionar si llegara a ocurrir alguno.	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Se requiere atención y cuidados normales con magnitud de daño mediano
2	Se requiere atención y cuidados normales con magnitud de daño grande
3	Se requiere mucha atención y mucho cuidado con magnitud de daño mediano
4	Se requiere atención y cuidados permanentes, un error genera un daño de gran magnitud
Exigencia mental (5%)	
Este factor determina la intensidad del esfuerzo mental que se realiza en la ejecución del trabajo	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Las labores del cargo exigen mínima exigencia mental
2	Las labores del cargo exigen mediana exigencia mental
3	Las labores del cargo exigen alta exigencia mental
Concentración (3%)	
Mide el nivel de concentración que el empleado debe tener para realizar alguna actividad	
GRADOS	DESCRIPCION
1	La concentración normal para realizar cualquier actividad
2	Es necesario mediana concentración para realizar su labor
3	Es necesario máxima concentración para realizar su labor
Esfuerzo físico (3%)	
Este factor determina la intensidad de esfuerzo físico que se realiza en la ejecución de las actividades propias del cargo	
GRADOS	DESCRIPCION
1	No emplea ningún esfuerzo físico para realizar su labor
2	Se requiere de un mínimo esfuerzo ocasionalmente para realizar su labor
3	Se requiere de un máximo esfuerzo y constante para realizar su labor
Esfuerzo visual (2%)	
Este factor mide la intensidad del esfuerzo visual que se realiza en la ejecución del trabajo.	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Las labores del cargo demandan mínima atención visual
2	Las labores del cargo demandan mediana atención visual
3	Las labores del cargo demandan maxima atención visual
Iluminación (2%)	
Nivel en el que se encuentra las condiciones de iluminación en el puesto de trabajo, de manera natural y artificial	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Nivel alto de iluminación artificial
2	Nivel alto de iluminación natural
3	Se encuentra en niveles de iluminación adecuados para el puesto de trabajo
Riesgo (2%)	

Este factor describe los riesgos a los cuales está expuesto el trabajador en el desempeño de su cargo, como enfermedades profesionales e incapacidad parcial	
GRADOS	DESCRIPCION
1	Se está expuesto a enfermedades laborales con probabilidad media y a lesiones de poca importancia con probabilidad baja
2	Se está expuesto a incapacidad parcial con probabilidad media y lesiones de poca importancia con probabilidad media

Fuente: Autores

TABLA 10. PROPUESTA DE EVALUACION CUALITATIVA

EVALUACION DE DESEMPEÑO		EMPRESA
		FERRELECTRICOS MAXWELL
Fecha:		
Nombre empleado:		
Instrucciones: Contestar la siguiente encuesta teniendo en cuenta el manual numérico y los grados planteados en la definición de factores, asignar el grado correspondiente según crea conveniente.		
CONOCIMIENTO Y HABILIDADES		CALIFICACION
1. EDUCACION		
2. EXPERIENCIA		
3. HABILIDAD MENTAL		
RESPONSABILIDAD		CALIFICACION
4. CONTACTO CON EL CLIENTE		
5. COOPERACION CON EL EQUIPO DE TRABAJO		
6. PUNTUALIDAD		
7. POR ERRORES		
ESFUERZO		CALIFICACION
8. EXIGENCIA MENTAL		
9. CONCENTRACION		
10. ESFUERZO FISICO		
11. VISUAL		
CONDICIONES DE TRABAJO		CALIFICACION
12. ILUMINACION		
13. RIEZGOS		
Observaciones:		

Fuente: Autores

16 ASIGNACION SALARIAL ADECUADA PARA LOS CARGOS ASIGNADOS DEPENDIENDO SUS FUNCIONES EN LA EMPRESA FERRELECTRICOS MAXWELL

Se realizó una evaluación de desempeño dependiendo de las necesidades del puesto de trabajo de los empleados.

TABLA 11. CLASIFICACION SALARIAL

		CONOCIMIENTO Y HABILIDADES			RESPONSABILIDAD			ESFUERZO				CONDICIONES DEL TRABAJO	
		EDUCACION	EXPERIENCIA	HABILIDAD MENTAL	CONTACTO CON EL CLIENTE	TRABAJO EN EQUIPO	POR ERRORES	EXIGENCIA MENTAL	CONCENTRACION	FISICO	VISUAL	ILUMINACION	RIESGOS
No.	Cargo												
1	Gerente	3	2	4	2	3	4	3	3	1	2	3	1
2	Asistente Administrativo	3	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	1
3	Director de Talento Humano	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1
4	Asesor Comercial 1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1
5	Asesor Comercial 2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1
6	Operario Logistico 1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1
7	Operario Logistico 2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1

Fuente: Autores

TABLA 12. CLASIFICACION POR SUB-FACTORES

FACTOR	Subfactores	Promedio (%)								
			GRADOS	Pmáx	Pmin	R	1	2	3	4
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES(53%)	Educacion	25	3	250	25	3.2	25	79.1	250	
	Experiencia	18	3	180	18	3.2	18	56.9	180	
	Habilidad Mental	10	4	100	10	2.2	10	21.5	46.4	100
RESPONSABILIDAD (30%)	Contacto con el cliente	15	3	150	15	3.2	15	47.4	150	
	Trabajo en Equipo	10	3	100	10	3.2	10	31.6	100	
	Por Errores	5	4	50	5	2.2	5	10.8	23.2	50
ESFUERZO(13%)	Exigencia Mental	5	3	50	5	3.2	5	15.8	50	
	Concentracion	3	3	30	3	3.2	3	9.49	30	
	Fisico	3	3	30	3	3.2	3	9.49	30	
	Visual	2	3	20	2	3.2	2	6.32	20	
CONDICIONES DE TRABAJO (4%)	Iluminacion	2	3	20	2	3.2	2	6.32	20	
	Riesgos	2	2	20	2	10	2	20		

Fuente: Autores

TABLA 13. ASIGNACION SALARIAL

CARGOS	CONOCIMIENTO Y HABILIDADES						RESPONSABILIDAD					
	EDUCACION		EXPERIENCIA		HABILIDAD MENTAL		CONTACTO CON EL CLIENTE		TRABAJO EN EQUIPO		POR ERRORES	
	GRADOS =	3	GRADOS =	3	GRADOS =	4	GRADOS =	3	GRADOS =	3	GRADOS =	4
	PORCENTAJE =	25	PORCENTAJE =	18	PORCENTAJE =	10	PORCENTAJE =	15	PORCENTAJE =	10	PORCENTAJE =	5
	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos
Gerente	3	250	2	56.921	4	100	2	47.4341649	3	100	4	50
Asistente Administrativo	3	250	2	56.921	3	46.41589	1	15	2	31.62278	3	23.21
Director de Talento Humano	3	250	1	18	2	21.54435	1	15	2	31.62278	2	10.77
Asesor Comercial 1	2	79.05694	1	18	2	21.54435	3	150	2	31.62278	2	10.77
Asesor Comercial 2	2	79.05694	1	18	2	21.54435	3	150	2	31.62278	2	10.77
Operario Logistico 1	1	25	1	18	1	10	1	15	2	31.62278	1	5
Operario Logistico 2	1	25	1	18	1	10	1	15	2	31.62278	1	5

CARGOS	ESFUERZO								CONDICIONES DE TRABAJO			
	EXIGENCIA MENTAL		CONCENTRACION		FISICO		VISUAL		ILUMINACION		RIESGO	
	GRADOS =	3	GRADOS =	3	GRADOS =	3	GRADOS =	3	GRADOS =	3	GRADOS =	2
	PORCENTAJE =	5	PORCENTAJE =	3	PORCENTAJE =	3	PORCENTAJE =	2	PORCENTAJE =	2	PORCENTAJE =	2
	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos
Gerente	3	50	3	30	1	3	2	6.324555	3	20	1	2
Asistente Administrativo	3	50	3	30	1	3	3	20	3	20	1	2
Director de Talento Humano	2	15.81139	2	9.486833	1	3	2	6.324555	3	20	1	2
Asesor Comercial 1	2	15.81139	2	9.486833	1	3	2	6.324555	3	20	1	2
Asesor Comercial 2	2	15.81139	2	9.486833	1	3	2	6.324555	3	20	1	2
Operario Logistico 1	1	5	1	3	3	30	1	2	3	20	1	2
Operario Logistico 2	1	5	1	3	3	30	1	2	3	20	1	2

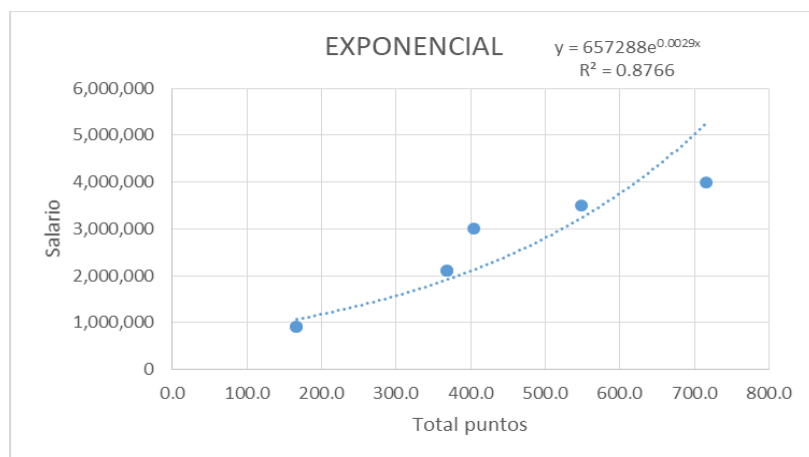
Fuente: Autores

TABLA 14. ASIGNACION TOTAL

CARGOS	TOTAL PUNTOS	SALARIO	salario proyectado	Asignacion Salarial	Salario Real
Gerente	715.7	4,000,000	4,407,885	6E	3,213,370
Asistente Administrativo	548.2	3,500,000	3,100,674	4E	2,026,099
Director de Talento Humano	403.6	3,000,000	2,288,617	3E	1,608,832
Asesor Comercial 1	367.6	2,100,000	2,122,230	3B	1,260,595
Asesor Comercial 2	367.6	2,100,000	2,122,230	3B	1,260,595
Operario Logistico 1	166.6	900,000	1,391,490	1D	945,232
Operario Logistico 2	166.6	900,000	1,391,490	1D	945,232

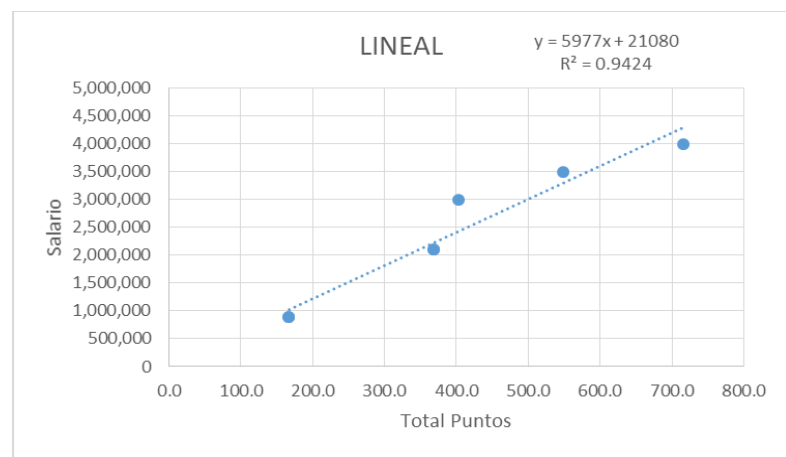
Fuente: Autores

FIGURA 5. GRAFICA EXPONENCIAL DE SALARIOS



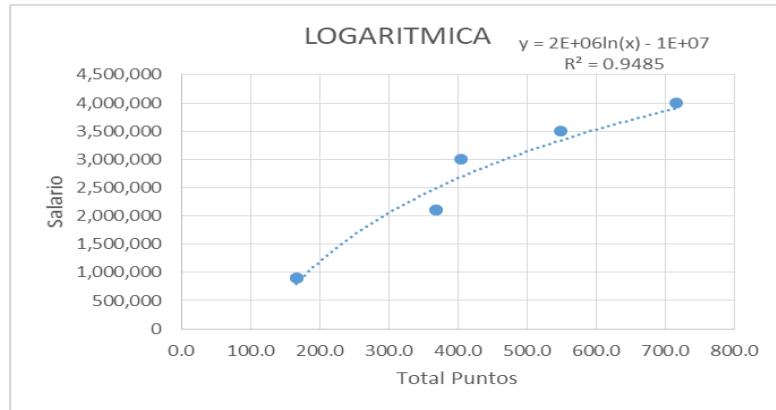
Fuente: Autores

FIGURA 6. GRAFICA LINEAL DE SALARIOS



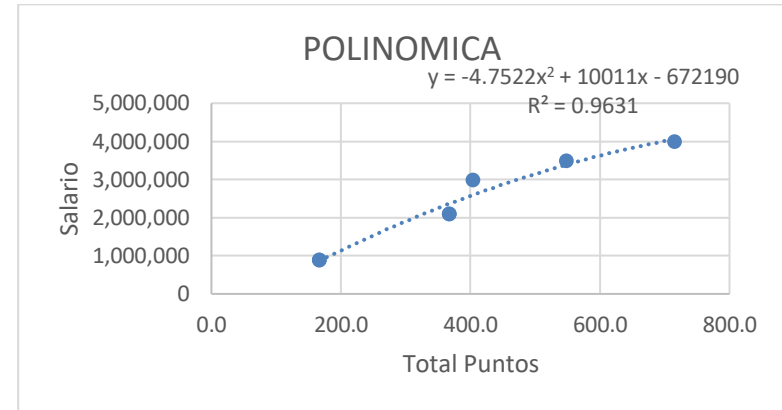
Fuente: Autores

FIGURA 7. GRAFICA LOGARITMICA DE SALARIOS



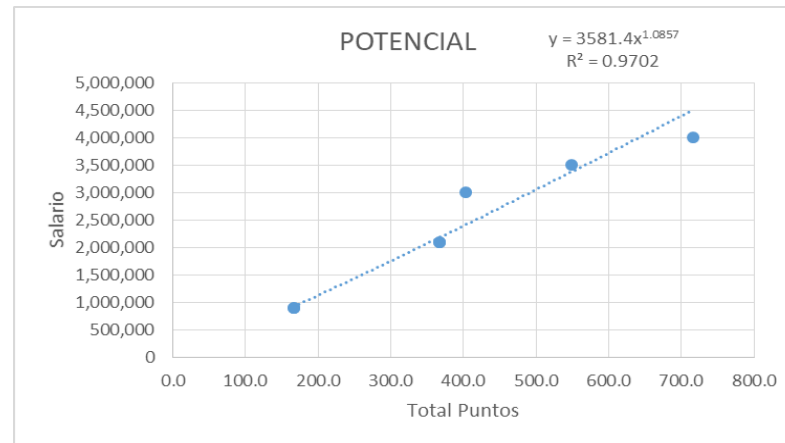
Fuente: Autores

FIGURA 8. GRAFICA POLINOMICA DE SALARIOS



Fuente: Autores

FIGURA 9. GRAFICA POTENCIAL DE SALARIOS



Fuente: Autores

<i>clase</i>	<i>limite inferior</i>	<i>Promedio</i>	<i>superior</i>	Sinferiores	Spromedio	Smaximo
1	111.7	166.6	221.5	728,777	860,887	1,014,403
2	221.5	276.4	331.3	917,793	1,084,167	1,277,499
3	331.3	386.2	441.2	1,155,833	1,365,357	1,608,832
4	441.2	496.1	551.0	1,455,610	1,719,477	2,026,099
5	551.0	605.9	660.8	1,833,137	2,165,441	2,551,589
6	660.8	715.7	770.6	2,308,580	2,727,071	3,213,370

[illegible]

61

17 PROPONER UN PLAN DE ENDOMARKETING BASICO, PARA MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES LABORALES

Una pieza fundamental para el buen funcionamiento de una empresa y su constante crecimiento y mejora, es poder ofrecer a los colaboradores la motivación para realizar mejor sus tareas y que puedan percibir su beneficio como resultado de su buen desempeño, es por esto que toma gran importancia establecer un plan de recompensas e incentivos a través del cual se reconozca el esfuerzo y dedicación de las personas involucradas con el funcionamiento de la organización.

Para esta propuesta se plantean distintas estrategias que si bien no se pueden implementar todas de manera inmediata, se deben poner en marcha de manera progresiva a medida que el funcionamiento y crecimiento de la empresa lo permita y lo requiera.

- Realizar charlas mensuales para conocer las inquietudes y que los colaboradores aporten con sugerencias para el mejoramiento de la empresa.
- Colocar en cada área las políticas respectivas y evaluar desempeño record cada mes a los empleados.
- Realizar procesos de capacitación interna en la organización.
- Demostrar flexibilidad por parte de la empresa en conceder permisos al empleado que corresponden a problemas menores de salud y que impiden la asistencia al trabajo.
- Implementar un plan de beneficios corporativos como: bonos vacacionales, seguros complementarios, convenios, premios, incentivos, becas de estudio, según lo decida la gerencia.

- Una vez se cuente con un número mayor de colaboradores, aplicar mecanismos de reconocimiento formales que no solo sean de carácter económico como cuadro de honor o empleado del mes.

18 MODULO FINANCIERO

Para conocer la viabilidad de la empresa, se decidió realizar una evaluación financiera por medio de la tendencia en ventas de los últimos tres (3) años, a causa de un préstamo bancario se requerían cinco (5) años para este análisis, por lo tanto se proyectaron dos (2) años más por medio de tendencia lineal de mínimos cuadrados, conociendo los costos fijos, costos variables, la depreciación de los recursos físicos, la amortización del préstamo bancario y los ingresos de la empresa se hizo posible realizar esta observación.

18.1 INVERSION INICIAL

Para calcular la inversión inicial se relacionaron tanto los elementos básicos de oficina como los recursos necesarios para amoblar el sitio de trabajo, además se deben relacionar los costos de servicios públicos y privados para el correcto funcionamiento de las instalaciones durante el año 1

TABLA 17. INVERSION INICIAL

COSTOS		
Tipo	Item	Costos Totales
Fijo	Equipos de Computo	\$ 2.300.000
Fijo	Muebles y enseres	\$ 2.500.000
Fijo	otros	\$ 50.000
Fijo	Arriendo	\$ 445.000
Fijo	Administracion	\$ 0
Fijo	Agua	\$ 0
Fijo	Luz	\$ 0
Fijo	Celular	\$ 48.500
Fijo	Internet	\$ 89.200
Fijo	Salarios	\$ 4.888.324
Total Inversion Inicial		\$ 10.321.024

Fuente: Autores

18.2 TENDENCIA Y PROYECCION EN VENTAS POR CINCO AÑOS

El objetivo de todo proyecto es crecer continuamente, se busca que las ventas aumenten de forma lineal o exponencial, para este caso, con el historial de los últimos tres años se proyectaron los dos años restantes.

TABLA 18. TENDENCIA Y PROYECCION DE VENTAS

VENTAS ULTIMOS TRES AÑOS				
Año	2017	2018	2019	
Ventas	\$ 252.708.440	\$ 334.728.658	\$ 399.299.288	

TENDENCIA EN VENTAS				
Periodo	X	Y	X ²	XY
1	-1	\$ 252.708.440	1	-\$ 252.708.440
2	0	\$ 334.728.658	0	\$ 0
3	1	\$ 399.299.288	1	\$ 399.299.288
	0	\$ 986.736.386	2	\$ 146.590.848
PROYECCION DE VENTAS (a+bX) (328.912.129+73.295.424X)				
4	2	\$ 475.502.976		
5	3	\$ 548.798.400		

Fuente: Autores

18.3 COSTO DE MANO DE OBRA

Para este proyecto se tuvieron en cuenta los salarios de los tres años conocidos, y de acuerdo con el organigrama propuesto se calcularon los salarios mensual y anual de acuerdo con los salarios asignados para cada cargo.

TABLA 19. COSTOS MANO DE OBRA AÑO 1

COSTOS MANO DE OBRA AÑO 1				
Recursos Humanos	Cantidad	Salario Mensual	Costo Mensual	Costo Anual
Gerente	1	1.803.221	1.803.221	21.638.651
Asesor Comercial	2	1.121.925	2.243.850	26.926.201
Operario logístico	1	841.253	841.253	10.095.037
Total Recursos Humanos	4	3.766.399	4.888.324	58.659.890

Fuente: Autores

TABLA 20. COSTOS MANO DE OBRA AÑO 2

COSTOS MANO DE OBRA AÑO 2				
Recursos Humanos	Cantidad	Salario Mensual	Costo Mensual	Costo Anual
Gerente	1	1.911.414	1.911.414	22.936.970
Asesor Comercial	2	1.189.241	2.378.481	28.541.774
Operario logistico	1	891.728	891.728	10.700.740
Total Recursos Humanos	4	3.992.383	5.181.624	62.179.483

Fuente: Autores

TABLA 21. COSTOS MANO DE OBRA AÑO 3

COSTOS MANO DE OBRA AÑO 3				
Recursos Humanos	Cantidad	Salario Mensual	Costo Mensual	Costo Anual
Gerente	1	3.213.370	3.213.370	38.560.440
asistente administrativo	1	2.026.099	2.026.099	24.313.188
Asesor Comercial	2	1.260.595	2.521.190	30.254.280
Operario logistico	2	945.232	1.890.464	22.685.568
Total Recursos Humanos	6	7.445.296	9.651.123	115.813.476

Fuente: Autores

TABLA 22. COSTOS MANO DE OBRA AÑO 4

COSTOS MANO DE OBRA AÑO 4				
Recursos Humanos	Cantidad	Salario Mensual	Costo Mensual	Costo Anual
Gerente	1	3.406.172	3.406.172	40.874.066
asistente administrativo	1	2.147.665	2.147.665	25.771.979
director de talento humano	1	1.705.362	1.705.362	20.464.343
Asesor Comercial	2	1.336.231	2.672.461	32.069.537
Operario logistico	2	1.001.946	2.003.892	24.046.702
Total Recursos Humanos	7	9.597.376	11.935.552	143.226.628

Fuente: Autores

TABLA 23.COSTOS MANO DE OBRA AÑO 5

COSTOS MANO DE OBRA AÑO 5				
Recursos Humanos	Cantidad	Salario Mensual	Costo Mensual	Costo Anual
Gerente	1	3.610.543	3.610.543	43.326.510
asistente administrativo	1	2.276.525	2.276.525	27.318.298
director de talento humano	1	1.807.684	1.807.684	21.692.204
Asesor Comercial	2	1.416.405	2.832.809	33.993.709
Operario logistico	2	1.062.063	2.124.125	25.489.504
Total Recursos Humanos	7	10.173.218	12.651.685	151.820.225

Fuente: Autores

18.4 COSTOS MENSUALES FIJOS

Se relacionan los costos fijos como gastos en servicios públicos, salarios de personal y los costos variables que corresponden a las compras anuales de mercancía y gastos de papelería

TABLA 24.COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 1

COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 1		
Concepto	Costo Mensual	Costo Anual
Arriendo	445.000	5.340.000
Administracion	0	0
Agua	0	0
Luz	0	0
Celular	48.500	582.000
Internet	89.200	1.070.400
Salarios	4.888.324	58.659.890
Total	5.471.024	65.652.290

Fuente: Autores

TABLA 25.COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 2

COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 2		
Concepto	Costo Mensual	Costo Anual
Arriendo	472.000	5.664.000
Administracion	0	0
Agua	0	0
Luz	0	0
Celular	52.900	634.800
Internet	97.200	1.166.400
Salarios	5.181.624	62.179.483
Total	5.803.724	69.644.683

Fuente: Autores

TABLA 26. COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 3

COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 3		
Concepto	Costo Mensual	Costo Anual
Arriendo	500.000	6.000.000
Administracion	0	0
Agua	0	0
Luz	0	0
Celular	56.000	672.000
Internet	0	0
Salarios	9.651.123	115.813.476
Total	10.207.123	122.485.476

Fuente: Autores

TABLA 27. COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 4

COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 4		
Concepto	Costo Mensual	Costo Anual
Arriendo	530.000	6.360.000
Administracion	0	0
Agua	0	0
Luz	0	0
Celular	59.400	712.800
Internet	0	0
Salarios	11.935.552	143.226.628
Total	12.524.952	150.299.428

Fuente: Autores

TABLA 28.COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 5

COSTOS MENSUALES FIJOS AÑO 5		
Concepto	Costo Mensual	Costo Anual
Arriendo	562.000	6.744.000
Administracion	0	0
Agua	0	0
Luz	0	0
Celular	63.000	756.000
Internet	0	0
Salarios	12.651.685	151.820.225
Total	13.276.685	159.320.225

Fuente: Autores

18.5 PRESTAMO BANCARIO

En el año 2017 se realizó un préstamo bancario por un valor de \$25.000.000, financiados por el Banco Davivienda con un plazo de 5 años pagos anuales y una tasa de interés del 12,6% efectivo anual.

TABLA 29. TABLA DE AMORTIZACION DEL PRESTAMO

TABLA DE AMORTIZACION-PRESTAMO				
Año	Cuota	Interes	Amortizacion	Saldo
0				25000000
1	\$7.038.621,22	\$ 3.150.000,00	\$3.888.621,22	\$21.111.378,78
2	\$7.038.621,22	\$ 2.660.033,73	\$4.378.587,50	\$16.732.791,28
3	\$7.038.621,22	\$ 2.108.331,70	\$4.930.289,52	\$11.802.501,76
4	\$7.038.621,22	\$ 1.487.115,22	\$5.551.506,00	\$6.250.995,76
5	\$7.038.621,22	\$ 787.625,47	\$6.250.995,76	-\$0,00

Fuente: Autores

18.6 DEPRECIACION

Para los muebles depreciables se realiza una depreciación lineal de acuerdo a la vida útil de los mismos.

TABLA 30.RECURSOS FISICOS

RECURSOS FISICOS		
Recursos Fisicos	Valor Total	Depreciacion
Equipos de computo	2.300.000	460.000
Muebles y Enseres	2.500.000	500.000
Otros	50.000	
Total	4.850.000	960.000

Fuente: Autores

18.7 FLUJO DE CAJA

Se realiza un flujo de caja que ayuda a determinar la eficiencia financiera de la compañía durante cinco años, a partir de indicadores como el valor presente neto (VPN) y la tasa interna de retorno (TIR), se permite a Ferrelectricos Maxwell plantear un escenario realista del posible beneficio generado para la empresa.

TABLA 31.FLUJO DE CAJA

FLUJO DE CAJA						
Año	0	1	2	3	4	5
Ingresos Ventas		252.708.440	334.728.658	399.299.288	475.502.976	548.798.400
(-)Costos Fijos		65.652.290	69.644.683	122.485.476	150.299.428	159.320.225
(-)Costos Variables		180.556.007	234.606.998	258.264.600	302.184.461	341.038.758
(-)Pago interes		3.150.000	2.660.034	2.108.332	1.487.115	787.625
(-)Depreciacion		960.000	960.000	960.000	960.000	960.000
Utilidad antes de impuestos		2.390.143	26.856.943	15.480.880	20.571.972	46.691.792
(-)Impuestos 34%		812.649	9.131.361	5.263.499	6.994.471	15.875.209
Utilidad Neta		1.577.495	17.725.583	10.217.381	13.577.502	30.816.582
(+)Depreciacion		960.000	960.000	960.000	960.000	960.000
Flujo de caja operacional		2.537.495	18.685.583	11.177.381	14.537.502	31.776.582
(-) inversión	-10.321.024					
(-)Capital de trabajo	-25.000.000					
(+) recuperación capital de trabajo						25.000.000
(+)Valor de salvamento						960.000
Flujo neto de caja	-35321024,14	2537494,62	18685582,55	11177380,80	14537501,59	57736582,43

Fuente: Autores

19 CONCLUSIONES

- Ferrelectricos Maxwell está en la posibilidad de competir con otras distribuidoras de su mismo nivel, inclusive con otras un poco más grandes, pues ha demostrado que puede permanecer en el mercado a pesar de que sus competidores tienen más tiempo y por lo tanto más experiencia.
- El plan de gestión administrativa aquí propuesto, asesorara y aportara conocimientos que ayudaran a la compañía en un crecimiento continuo, facilitando un proceso de planeación, organización, dirección y control.
- Con las estrategias obtenidas de la matriz DOFA, Ferrelectricos Maxwell estará a disposición de enfrentar las amenazas y las debilidades, aprovechando las fortalezas y las oportunidades que se presentan.
- Actualmente el manejo total de la organización se encuentra bajo el control de dos personas, esto impide el crecimiento de la empresa debido a que para expandir el mercado es necesario un grupo de apoyo para procesos como: gestión, comercialización y logística; por lo tanto es importante la reorganización estructural y administrativa de FERRELECTRICOS MAXWELL para dar un manejo distribuido a las actividades tanto operativas como administrativas.
- El direccionamiento estratégico va a crear una visión clara y objetiva a todos los integrantes de la organización, quienes podrán conocer la razón de ser, hacia donde se dirigen y cómo piensan llegar en equipo hasta la meta deseada. Además facilitar la comunicación interna de la compañía a través del organigrama el cual muestra la línea de mando

- Toda persona que trabaja en la empresa Ferrelectricos Maxwell debe conocer las funciones que debe realizar según el cargo desempeñado, esto facilitara su proceso de adaptación y de mejora continua en sus labores,
- Medir el desempeño de los colaboradores va a dar a Ferrelectricos Maxwell una idea clara y especifica de lo que se debe mejorar por parte del personal para garantizar un excelente funcionamiento de la empresa.
- Para ser competitivos a nivel laboral, los profesionales e integrantes del equipo, necesitan ser compensados de acuerdo a ciertas características y habilidades, la asignación salarial permite tener un equilibrio ideal entre lo que la persona realiza y lo que merece por sus funciones.
- Para mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, es imprescindible mejorar las condiciones laborales del equipo laboral, esto se facilita por medio de un plan de endomarketing básico.
- Desde su creación, el objetivo de toda empresa es ser rentable, por medio de un análisis financiero se le proporciona a la compañía el informe de unos indicadores que miden su eficiencia financiera, para Ferrelectricos Maxwell se esperaba una utilidad neta del 30% , después de realizar el estudio se observó un valor presente neto de \$13.393.198, y una tasa interna de retorno del 33%, lo que quiere decir, la empresa financieramente es rentable y supera en un 3% lo esperado por la compañía.

20 RECOMENDACIONES

- Para facilitar el proceso administrativo, se le recomienda a Ferrelectricos Maxwell aplicar el plan de gestión propuesto en este trabajo, de manera que se definan y organicen los procesos tanto administrativos como operacionales y misionales. De este modo realizar la planeación y seguimiento de la gestión comercial, el estado de los productos, evaluación de satisfacción del cliente; a través de la construcción de herramientas gerenciales.
- La empresa debe realizar estudios frecuentes de las necesidades de los clientes externos e internos de la compañía, con el objetivo de estar a la vanguardia y ser competitivos profesionalmente.
- Como en la actualidad no incluyen un director de Talento Humano, se le recomienda contratar en el menor tiempo posible, una persona que cumpla los requisitos, pues esta persona estará en la capacidad de gestionar el plan de endomarketing y mejorar las condiciones laborales aumentando así la eficiencia del equipo.
- Es necesario implementar un sistema de gestión de calidad de los procesos como estrategia corporativa, que ayude a la organización de los procesos internos, la definición de políticas y objetivos de calidad de los servicios, esto permite definir la operación de cada área y su desempeño, como también generar una buena imagen ante los clientes y socios estratégicos.

21 BIBLIOGRAFIA

- Administracion y Recuperacion de la Cartera Vencida. (s.f.). *Proceso Administrativo*. Obtenido de Teoria del proceso Administrativo:
<https://sites.google.com/site/admyrecdelacarter/proceso-administrativo/teoria-del-proceso-administrativo>
- Aguirre Hernandez, D. P., & Vallejo Garcia, L. A. (2007). *Modelo de gestión administrativa y de costos para panadería en el centro de reclusión de mujeres Pereira*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/884>
- (s.f.). Diccionario de economia. En S. Andrade Espinoza , *Tercera Edicion* (pág. 417). Andrade.
- Arevalo, A. M., & Herrera Villalobos, M. (2013). *Propuesta de un Modelo de Gestion Administrativa para el Centro Integral de Servicios de Salud de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD*. Obtenido de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/001/300/1/REDI-FDA-2013%20Propuest%20a%20de%20un%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20para%20el%20centro%20integral%20de%20servicios%20de%20salud%20de%20la%20Fundaci%C3%B3n%20Universitaria%20de%20Ci>
- Businometrics. (s.f.). *El Direccionamiento Estrategico y Sus Componentes a Nivel Organizacional*. Obtenido de <HTTPS://BUSINEMATRICS.WORDPRESS.COM/2018/05/04/LA-IMPORTANCIA-DEL-DIRECCIONAMIENTO-ESTRATEGICO-Y-SUS-COMPONENTES/>
- Club Ensayos. (s.f.). *Negocios*. Obtenido de Analisis de la Competencia directa e indirecta: <https://www.clubensayos.com/Negocios/Analisis-de-la-competencia-directa-e-indirecta/3488915.html>
- Congreso de la Republica. (s.f.). *Ley Estatutaria 1581 de 2012*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html
- De La Rosa, S., & Arregoces, A. (Marzo de 2015). *Diseño de un Plan de Mejoramiento Administrativo para los Departamentos de Compra, Logistica y Recursos humanos, de la empresa BUZCA S.A., en la ciudad de Cartagena*. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>
- Dinero. (27 de 6 de 2019). *Eje Cafetero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/caratula/edicion-impresa/articulo/eje-cafetero/15178>
- Direccion Nacional de Innovacion Economica. (2008). *Control Interno y Control de Gestion: Contenido, Diseño e Implementacion* . Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/cap03/con>

- Enciclopedia Virtual ABC. (2007 - 2014). *Definicion ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php>
- Fernandez, J. C. (20 de 2 de 2009). *Planeacion Estrategica*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcfdezmxestra/proceso-de-planeacin-estrategica>
- Fleitman, J., & McGraw, H. (2000). Negicios Exitosos. En J. Fleitman, & H. McGraw.
- Florez Orozco, S. E. (18 de Marzo de 2015). *Proceso Administrativo y Gestion Empresarial en COPROABAS JINOTEGA*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Gestor Normativo. (s.f.). *Funcion Publica*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646>
- Gonzalez, N., & Hernandez, O. (23 de 3 de 2012). *Los Tres Primeros Modelos de Gestion del Endomarketing. Comparacion Teorica*. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/592/3581?inline=1>
- Google Maps. (s.f.). *Ferrelectricos Maxwell*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Ferrelectricos+Maxwell/@4.8140942,-75.6886299,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3887fc159010ab:0xff7ff52f104db578!8m2!3d4.8139445!4d-75.6866987?hl=es-419>
- Instituto Nacional de Contadores publicos. (s.f.). *Decreto No 410*. Obtenido de <https://incp.org.co/Site/productosyservicios/legislativa/410/l1410.htm>
- Invías. (s.f.). *Mapa de Vias Departamentales*. Obtenido de Risaralda: http://www.colombiamania.com/AA_IMAGENES/mapas/dptos/risaralda/04_Risaralda-vias-zoom.jpg
- Lopez Lopez , J. C. (2009). *El Salario, Segun Marx.Como el Valor o Precio de la Fuerza de Trabajo se Convierte en Salario por Piezas*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf2/salario-segun-marx/salario-segun-marx.pdf>
- Milenioscuro. (29 de 11 de 2014). *Mapa de la Region del Eje Cafetero*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Eje_cafetero#/media/File:Mapa_del_Eje_Cafetero.svg
- Ministerio de Economia Republica del Salvador. (2006). *Glosario Instistucional*. Obtenido de http://www.minec.gob.sv/index.php?option=com_glossary&id=531&Itemid=112
- Minsalud. (s.f.). *Biblioteca digital*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/Le-y-232-de-1995.pdf>
- Obando Restrepo, L. L. (2007). *Propuesta de Modelo Administrativo para la Empresa INFORMAR PUBLICIDAD*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/941/658306012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Organizacion Internacional del Trabajo. (s.f.). *Acerca de la OIT*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>
- Otero Padilla, A. d. (2014). *Diseño de una Estructura de Compensacion Salarial para la Empresa PLEXPOR S.A, como Estrategia de Retencion del Talento Humano*. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/1275/1/458-%20TTG%20-%20DISE%C3%91O%20DE%20UNA%20ESTRUCTURA%20DE%20COMPENSACI%C3%93N%20SALARIAL%20PARA%20LA%20EMPRESA%20PLEXPOR%20S.A..pdf>
- Red Nacional de Proteccion al Consumidor. (s.f.). *Normas importantes en la proteccion de datos personales*. Obtenido de http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/normas_importantes_en_la_proteccion_de_datos_personales_pub
- Romero Ramirez, N., & Ramirez Mesa, P. A. (2018). *Diseño de Plan de Gestion Administrativa para la Empresa GRUPO SIGRO de la Ciudad de Pereira*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/10032/T658.4012%20R763.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaria Distrital del Habitat. (s.f.). *Ley 1266 del 2008*. Obtenido de <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/normatividad/normatividad/ley-1266-2008>
- Senior, N. W. (s.f.). *Textos Selectos de Grandes Economistas*. Obtenido de Conferencia sobre la Tasa de Salarios: www.eumed.net/textos/
- Sinnaps. (s.f.). *La Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estructura-organizacional>
- Valda, J. C. (s.f.). *Proceso Administrativo: Planeación, organizaió, dirección y control*. Obtenido de <https://jcvalda.wordpress.com/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-ycontrol/>
- Virtual Net. (s.f.). *Profundizacion tema 3*. Obtenido de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/125/2eabe_2037/TGPC002037/mod1/profundizacion_tema3_m1.html
- Wolters Kluwer. (s.f.). *Endomarketing*. Obtenido de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjU2MjtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA10QQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAfbVX1jUAAAA=WKE
- Zuluaga Valero, D. A., & Caipa Olaya, G. A. (2009). *Plan de Direccionamiento Estrategico para la Empresa BENJAMÍN SÁNCHEZ & CIA S.A. .* Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3101/T11.09%20Z84p.pdf;jsessionid=2BBD06E2DA3A7B11B11F1310B0E46EF4?sequence=1>

Anexo 1

Entrevista al Gerente

¿Considera usted que Ferrelectricos Maxwell necesita organizar su proceso administrativo?

¿Realiza planes para mejorar la eficiencia de la empresa?

¿Conoce el promedio de las ventas mensuales de Ferrelectricos Maxwell?

¿Considera necesario contratar más personal para la empresa?

¿En Ferrelectricos Maxwell se ha medido la eficiencia de cada proceso?

¿Existe un manual de funciones para los integrantes de la organización?

¿Se ha realizado un análisis DOFA anteriormente?

¿Conoce la opinión que tienen los clientes respecto a los productos que ofrece la empresa?

¿Conoce el grado de satisfacción de los clientes por el servicio de la entrega de mercancía?

Anexo 2

Matriz DOFA

Factores internos	Fortalezas	Debilidades
Factores externos	Oportunidades	Amenazas

Anexo 3

Check list

- 1- Pésimo
- 2- Malo
- 3- Regular
- 4- Bueno
- 5- Excelente

Características	COMPETIDOR 1	COMPETIDOR 2	COMPETIDOR 3	COMPETIDOR 4	COMPETIDOR 5
El asesor es atento con los clientes					
Los horarios de atención son flexibles					
La presentación personal del asesor es la adecuada					
Tiempo de atención a los clientes					
Conocimiento sobre los productos					
Catálogo amplio de productos					
Tiempo de entrega de la mercancía					
Precio de los productos					
Calidad de los productos					
Garantía postventa					
Existencia de los productos					
La empresa realiza promociones a los clientes					
La empresa cuenta con un buzón de quejas y sugerencias					
La empresa da seguimiento a los clientes insatisfechos					
Realiza estudios de satisfacción al cliente					
Implementa estrategias para retención del cliente					
Total					

Anexo 4

Entrevista al Gerente

¿Considera usted que Ferrelectricos Maxwell necesita organizar su proceso administrativo?

Si, actualmente no me siento satisfecho con la falta de organización que hay en la empresa.

¿Realiza planes para mejorar la eficiencia de la empresa?

Se han buscado soluciones de forma empírica pero no se han realizado estudios que faciliten una solución definitiva al problema

¿Conoce el promedio de las ventas mensuales de Ferrelectricos Maxwell?

Si, la empresa conoce la cantidad de las ventas y el valor total de cada una.

¿Considera necesario contratar más personal para la empresa?

Si lo he pensado, pero no sé exactamente en que podría ponerlo a desempeñarse todo el tiempo laboral, pues el trabajo es pesado por unos días pero en otros no hay nada que hacer.

¿En Ferrelectricos Maxwell se ha medido la eficiencia de cada proceso?

No se han medido, pero a veces los tiempos de los procesos se alargan demasiado con respecto al promedio.

¿Existe un manual de funciones para los integrantes de la organización?

Básicamente si los hay, pues cada uno sabe lo que debe realizar, el problema es que si llega otra persona o alguno de los integrantes actuales no está, no funcionaría igual.

¿Se ha realizado un análisis DOFA anteriormente?

No

¿Conoce la opinión que tienen los clientes respecto a los productos que ofrece la empresa?

Sí, hay una búsqueda continua con respecto a la satisfacción del cliente con los productos.

¿Conoce el grado de satisfacción de los clientes por el servicio de la entrega de mercancía?

No exactamente, pero sé que no están satisfechos, los tiempos de entrega de la mercancía varían mucho y en ocasiones se reciben llamadas para confirmar el estado del pedido